



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

La incorporación de los daños punitivos por la vulneración de los
derechos del consumidor en el Perú

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogada

AUTORA:

Mendoza Mata, Melani Geraldine (ORCID: 0000-0002-6403-6315)

ASESORES:

Mg. León Reinaltt, Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-4814-9512)

Dra. Yupari Azabache, Irma Luz (ORCID: 0000-0003-3252-4709)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho Civil

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por su guía en mi vida.

A mi madre Angélica María por su apoyo al igual que mi padre Danilo Edwards y mis hermanas Maryorie y Menieh por el aliento constante en todo el transcurso de mi Carrera universitaria.

Agradecimiento

A mi mentor y asesor, Mg. Ruben Reyna por la paciencia y orientación en la investigación
Gracias por sus enseñanzas.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras y gráficos.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización	19
3.3 Escenario de estudio	19
3.4 Participantes	19
3.5 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	20
3.6 Procedimientos	20
3.7 Rigor científico	20
3.8 Método de análisis de datos.....	20
3.9 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN:.....	22
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES.....	47
VII. PROPUESTA	48
REFERENCIAS	50
ANEXOS.....	55

Índice de tablas

Tabla 1: Conocimiento sobre la existencia de los daños punitivos en el Perú	27
Tabla 2. Conocimiento de los derechos del consumidor	27
Tabla 3: Denuncias presentadas en Indecopi como mecanismo eficiente de protección.....	28
Tabla 4: Vulneración de derechos del consumidor.....	28
Tabla 5. Índice de causas de vulneración de derechos.....	29
Tabla 6. Respecto a los montos indemnizatorios del Poder Judicial.....	30
Tabla 7. Respecto al pago adicional de la indemnización.....	30
Tabla 8 Respecto al sanción al proveedor.	31
Tabla 9: Respuestas a la pregunta resuelta por los abogados entrevistados de la ciudad de Trujillo	31
Tabla 10: Respuestas de los proveedores	35

Índice de figuras y gráficos

Figura 1: Conocimiento de Daños Punitivos por parte de los consumidores	22
Figura 2: Conocimiento sobre sus derechos como consumidor de bienes y servicios.	22
Figura 3: Respuestas a la pregunta si las denuncias presentadas en el Indecopi son suficientes para la protección de los derechos del consumidor.....	23
Figura 4: Vulneración de derechos del consumidor por parte de los proveedores.	23
Figura 5: Principales causas de vulneración de los derechos del consumidor por parte de los proveedores.....	24
Figura 6: Opinión sobre si los Montos indemnizatorios impuestos por el poder judicial evitan que se infracciones los derechos del consumidor.....	24
Figura 7: Respuesta a la pregunta si se le ordenase pagar un monto adicional además de una indemnización al proveedor al que causó un daño por su conducta indebida la consecuencia esperada es que no vuelva a incurrir en este tipo de conducta.....	25
Figura 8: Opinión sobre si la aplicación de un monto adicional al de la indemnización desincentivará a los proveedores de cometer las mismas conductas.....	25
Figura 9: Opinión sobre si es posible la Incorporación de los daños punitivos en el ordenamiento jurídico peruano.....	26
Figura 10: Opinión sobre si se Incorpora esta figura de los Daños punitivos se vulnerará algún derechos de los agentes económicos.....	26

Resumen

En la presente investigación se ha estudiado la conveniencia de incorporar la institución de los daños punitivos, como un concepto adicional al pago de la indemnización por daños causados al consumidor por parte de los proveedores, y si ello evitará que estos vuelvan a incurrir en las mismas conductas, y, si, además, se desalentará a los demás proveedores de incurrir en conductas similares.

El tipo de investigación es básica, se ha tomado como muestra, un total de 50 personas, de los cuales 21 abogados, y 20 proveedores, sin perder de vista que los dos últimos no dejan de ser consumidores, habiéndose concluido que la incorporación del pago de daños punitivos, como concepto adicional al pago de la indemnización por los daños causados al consumidor por parte de los proveedores, sí desincentivará a de incurrir en conductas similares; que, en nuestro país existe un alto índice de vulneración de los derechos de los consumidores; que la afectación económica de los proveedores cada vez que vulneren los derechos de los consumidores sí hará que estos mejoren sus conductas frente a éstos, así mismo que las bases legales del ordenamiento jurídico peruano, si permiten la incorporación de los daños punitivos en nuestro país.

Palabras claves: Daños punitivos, derechos del consumidor, proveedores.

Abstract

In the present investigation, the convenience of incorporating the institution of punitive damages has been studied, as an additional concept to the payment of compensation for damages caused to the consumer by suppliers, and if this prevents them from incurring again in the same behaviors, and, in addition, other providers will be discouraged from engaging in similar behaviors.

The type of investigation is basic, it has been taken as a sample, a total of 50 people, of which 21 lawyers, and 20 providers, without losing sight of the last two, are still consumers, having concluded that the extension of the payment punitive damages, as an additional concept to the payment of compensation for damages caused to the consumer by the suppliers, does discourage the latter from engaging in similar conduct; that, in our country, there is a high rate of violation of consumer rights; that the economic affectation of the suppliers each time that it violates the rights of the consumers, that their behaviors against risks can be improved, and likewise that the legal bases of the Peruvian legal system, if they allow the protection of punitive damages in our country .

Keywords: Punitive damages, consumer rights, suppliers.

I. INTRODUCCIÓN

En nuestro país, las disposiciones legales orientadas a proteger los derechos de los consumidores no cumplen con la finalidad para las que fueron creadas, así, es frecuente verificar una serie de excesos que cometen diferentes entidades del sistema financiero, salud, comunicaciones u otros sectores económicos, y los proveedores en general, en perjuicio de los consumidores, que la mayoría de las veces se ven desprotegidos frente a estos abusos, ya que no encuentran los mecanismos resarcitorios y sancionatorios adecuados. Lo cierto es que, los consumidores, ante la falta de una normatividad adecuada, que los incentive a reclamar sus derechos, no inician o terminan desistiéndose o abandonando sus pretensiones o reclamos por la transgresión de sus derechos, porque consideran que los proveedores están en una situación de ventaja frente a ellos por el poder económico que tienen. Es frecuente escuchar sobre la vulneración de los derechos de los consumidores por los excesos y abusos de los proveedores en nuestra sociedad, lo que hace surgir la necesidad de buscar los instrumentos legales idóneos que permitan ayudar a equilibrar la desigualdad que existe entre consumidores y proveedores, por tanto, la investigación a realizarse busca ser de utilidad para todo consumidor que se ve afectado en su salud, su integridad física, su economía, por conductas dolosas o de culpa grave del proveedor. Ante este escenario se requiere implementar cambios legislativos que otorguen al consumidor medios para la defensa, la reparación efectiva de sus derechos afectados, y al mismo tiempo se constituyan en mecanismos de sanción y disuasión para los proveedores infractores. La propuesta innovadora de esta investigación es la incorporación de los “daños punitivos” en nuestro sistema jurídico, entendida como una sanción pecuniaria impuesta a los proveedores, por infracciones referidas en el párrafo anterior en una relación de consumo. Como sabemos, la responsabilidad civil es aquella obligación que debe asumir quien ha causado un daño injusto a otro para resarcir o reparar dichos daños, resarcimiento que generalmente es de naturaleza económica; sin embargo, lo que se cuestiona es que, cuando se resuelven pretensiones indemnizatorias por afectación a consumidores, los montos fijados por los jueces como reparación civil, son

muchas veces irrisorios, motivo por el cual las personas naturales y jurídicas que causan el daño no enmiendan sus conductas antijurídicas, así mismo, en varios casos, los que son demandados sobre pago de indemnizaciones por daños causados a los consumidores, son reincidentes, dado que los montos que deben pagar, no implican un menoscabo económico que afecte realmente la esfera patrimonial de quien causa el daño. En este contexto, la figura de los punitives damages se convierte en el instrumento mediante el cual se ordena pagar al causante del daño un monto adicional a la indemnización por los daños realmente ocasionados, constituyendo este pago adicional, un castigo o sanción, con la finalidad de disuadir que el mismo infractor, y otros sujetos, incurran en las mismas conductas antijurídicas en perjuicio de los acreedores. Para el desarrollo de la presente investigación me formulé el siguiente problema ¿De qué manera, la incorporación del pago de “daños punitivos”, como concepto adicional al pago de la indemnización por los daños causados al consumidor por parte de los proveedores, producto de la vulneración de sus derechos, desincentivará a estos últimos de incurrir en las mismas conductas que dieron lugar a la imposición de los “daños punitivos”?

La presente investigación se justifica por su relevancia social, sus implicancias prácticas, y su valor teórico. El presente trabajo de investigación resulta socialmente relevante porque, como ya se señaló, lo que se busca es encontrar un mecanismo legal que permita a los consumidores que han sido dañados, obtener el resarcimiento adecuado por el daño sufrido y que además los proveedores reciban una sanción adecuada por sus conductas antijurídicas y ello es justamente lo que se persigue con esta investigación, lo que sin lugar a dudas, redundará en beneficio de la sociedad en su conjunto, porque de una u otra forma, todos somos consumidores en mayor o menor grado, y muchas veces nos vemos desanimados de reclamar por la vulneración de nuestros derechos debido a la falta de una normatividad eficiente. Así mismo tiene implicancias prácticas, pues como ya lo señale lo que pretendo con esta investigación es establecer un mecanismo legal que permita a la sociedad en su conjunto y a los consumidores en particular, contar con un instrumento eficaz que disuada a los proveedores de realizar conductas violatorias de los derechos del consumidor, por las contingencias económicas que ello les acarrearía, y

además permita que los consumidores, cuyos derechos han sido vulnerados por los proveedores, se beneficien con el pago de una determinada suma de dinero por parte de estos, por concepto de daños punitivos, esto es, como castigo por la infracción cometida, adicional a la indemnización que pudiera corresponderle por los daños sufridos. Además la investigación tiene un valor teórico, por cuanto se demostrará la utilidad de los daños punitivos, y que, en nuestro sistema jurídico es posible la incorporación de estos daños en las distintas áreas de nuestra realidad jurídica, y especialmente en el ámbito de la protección de los derechos del consumidor, como una sanción adicional al pago de la indemnización que pudiera corresponderle a quien ha sido víctima de la lesión en alguno de sus derechos, su relevancia se acrecienta toda vez que su incorporación en un sistema jurídico no es un tema pacífico en la doctrina, pues existen opiniones a favor y en contra, sin embargo, se espera demostrar con este trabajo, que sí es teórica y jurídicamente posible su incorporación. Como vemos pues, esta investigación se orienta a evitar, mediante la incorporación de los “daños punitivos”, que los productores, comerciantes, prestadores de servicios, y proveedores en general, luego de un análisis económico (costo-beneficio) prefieran evitar conductas que en determinadas circunstancias podrían provocar daños a los consumidores y la sociedad, pues lo cierto es que, actualmente, algunos proveedores parten de la premisa que es más barato dañar que prevenir el daño. La incorporación del pago de “daños punitivos”, sin duda, disminuirá el número casos de consumidores afectados por la vulneración de sus derechos en el Perú, debido a que servirá como un mecanismo disuasivo para todas las empresas o entes públicos y privados.

Se planteó como objetivo general determinar si la incorporación del pago de “daños punitivos”, como concepto adicional al pago de la indemnización por los daños causados al consumidor por parte de los proveedores, desincentivará a estos últimos de incurrir en conductas similares en el Perú. Y como objetivos específicos determinar el nivel de vulneración de los derechos de los consumidores en nuestro país; determinar si las denuncias ante el INDECOPI por la vulneración de los derechos del consumidor son suficientes para protegerlos; determinar si la afectación económica de los proveedores cada vez que vulneren los derechos de los consumidores hará que éstos mejoren sus

conductas; y determinar si las bases legales del ordenamiento jurídico vigente permiten la incorporación de los “daños punitivos” en el sistema jurídico peruano. Se ha considerado conveniente formular la siguiente hipótesis: La incorporación del pago de “daños punitivos”, como concepto adicional al pago de la indemnización por los daños causados al consumidor por parte de los proveedores, sí desincentivará a estos últimos de incurrir en las mismas conductas que dieron lugar a la imposición de los “daños punitivos”, por cuanto en el análisis costo beneficio que hará se darán cuenta que es más económico para ellos no vulnerar los derechos del consumidor.

II. MARCO TEÓRICO

Existen en la doctrina, varios estudios sobre la utilidad y eficacia de los daños punitivos, así tenemos que, Varizat (2018) señala que en el derecho de Argentina la incorporación de los daños punitivos tiene como objetivo primordial impedir que ocurran perjuicios injustos, por ello, la prevención, es una función insoslayable de la responsabilidad civil por daños, asumiendo que no solo debe satisfacer intereses privados de las víctimas sino aplicar sanciones económicas disuasorias. Las empresas que son susceptibles de cometer ciertos ilícitos en el mercado de consumo merecen la aplicación de las multas civiles. Cusirramos (2018), sostiene que aquellas normas orientadas a proteger los derechos de los consumidores no cumplen con la función para las que fueron creadas, colocando a los consumidores o usuarios en una posición desventajosa frente a sus proveedores, por lo que plantea la implementación de los “daños punitivos” la misma que servirá como una sanción pecuniaria que será impuesta a los proveedores que cometan infracciones dolosas en los supuestos de culpa lucrativa o por negligencias graves, en una relación de consumo. En ese sentido refiere que esta figura cubre las deficiencias acaecidas en el derecho del consumidor, por cuanto tiene como finalidad incentivar al consumidor a que reclame sus derechos ante la posibilidad de un beneficio económico adicional a la reparación, así también incentiva al proveedor a mejorar su conducta ante la posible sanción con cuantía considerable. Por otro lado, nuestra Corte Suprema (2017) en el V Pleno Jurisdiccional Supremo en materia Laboral y Previsional señaló que en los supuestos de despidos incausados y fraudulentos, los trabajadores tienen derecho, además de que se les reponga en su puesto de trabajo, al pago de una indemnización, si lo hubieran solicitado, en cuyo caso el juez de oficio deberá ordenar el pago de un monto adicional por concepto de daños punitivos. Como podemos advertir, en nuestro sistema jurídico, ya los Jueces están empezando a aplicar la Institución Jurídica de los “daños punitivos”, con ello se demuestra pues su aplicabilidad y utilidad en nuestro sistema jurídico, y a la vez, que, el trabajo es viable y relevante para la sociedad. Respecto a las teorías relacionadas del tema debo señalar que tomaré en consideración la responsabilidad civil contractual y la

extracontractual, así como lo referente a los “daños punitivos”, y lo relativo al Indecopi y sus funciones.

Cuando se acredita que nuestra conducta es contraria a aquella que la ley nos imponía, y como consecuencia de ello se generan daños, surge la obligación de rendir cuentas, lo que nos hace responsables, y por lo tanto tenemos que asumir las consecuencias de la infracción legal en que hemos incurrido (Terragni 1981).

Por mi parte considero que la responsabilidad civil, es la obligación que se genera para el responsable directo o indirecto de un daño, ya sea consecuencia del incumplimiento de una obligación contractual o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso; o por la violación del deber genérico de no dañar, de indemnizar a la víctima del mismo. Para Espinoza (2011) se trata de una forma de tutela civil de los derechos que obliga al responsable a reparar los daños que ha ocasionado. Por su parte, Taboada (2003) considera que es la obligación de indemnizar los daños que se generan en las relaciones de los particulares, ya sea que se generen como consecuencia del incumplimiento de una obligación contractual, o bien se trate de daños producidos sin que exista entre los sujetos ningún vínculo contractual.

Como sabemos, la responsabilidad civil se orienta al cumplimiento de varias funciones, para Alpa (2006) estas funciones son, indemnizar por los daños sufridos a las víctimas del daño, buscando restablecer las cosas al estado anterior a la producción del perjuicio, hacer prevalecer el poder sancionador del Estado; y desalentar a cualquier sujeto, de realizar conductas o actos que dolosa o culposamente pudieran causar daños los terceros.

Con el transcurso del tiempo, la responsabilidad civil ha evolucionado, y actualmente tenemos dos clases de responsabilidad civil, la contractual y la extracontractual, siendo este el criterio predominante, aun cuando existen algunos autores que consideran que ambas clases de responsabilidad deben unirse en un solo sistema de responsabilidad civil, ya que comparten elementos comunes, aunque con algunas diferencias. La distinción entre la responsabilidad contractual y la extracontractual, parte, básicamente, de su origen. En nuestro país, la responsabilidad contractual, de conformidad con lo que establece el Código Civil, presupone, en principio, el incumplimiento

o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de una obligación contractual (Código Civil, 1984, Art. 1321). Como podemos advertir, el primer presupuesto de la responsabilidad contractual es la existencia de una relación jurídica previa derivada de un contrato, y que, como consecuencia de incumplimiento de las obligaciones contractuales, se genere como un daño inmediato y directo para el acreedor. En cambio, la responsabilidad extracontractual es aquella que nace por la violación del principio genérico de no dañar a otro (*alterum non laedere*). Visintini (1999), señala que cuando hay incumplimiento de una obligación preexistente, la culpa es contractual, en cambio, cuando el daño injusto es producto de un comportamiento antijurídico de un sujeto, y éste es un extraño con relación a la víctima del daño, es decir no existe entre ellos una relación obligatoria preexistente, la culpa es extracontractual.

Para que se genere la responsabilidad contractual deben concurrir algunos requisitos, como son: existencia de un contrato válido y eficaz, el incumplimiento del deudor, el daño al acreedor (daño emergente, lucro cesante y daño moral), la relación de causalidad (inmediata y directa), y los factores de atribución (dolo o culpa).

Los requisitos de la responsabilidad extracontractual, son la antijuridicidad, que puede ser típica o atípica, el daño causado (comprende el daño emergente, el lucro cesante, el daño moral y el daño a la persona), la relación de causalidad adecuada, los factores de atribución (subjetivos: dolo y culpa, y objetivos: riesgo creado, riesgo beneficio). En este caso la reparación es mucho más amplia que en el ámbito contractual, pues es integral, de manera que la indemnización comprende los daños patrimoniales, y daños extrapatrimoniales (el daño moral y el daño a la persona: daño físico, daño psíquico y el daño al proyecto de vida). Además, se indemnizan los daños inmediatos y también los daños mediatos o futuros, los daños directos y también los indirectos.

Como se ha señalado, los daños se clasifican en patrimoniales y extrapatrimoniales. El daño patrimonial consiste en la lesión de derechos susceptibles de ser valorados económicamente. Este a su vez se clasifica en: Daño emergente, entendido como la afectación patrimonial negativa y

concreta que sufre la víctima, como consecuencia del acto dañino, es decir lo que ésta tiene que gastar para afrontar las consecuencias de dicho acto. La indemnización, en este caso, busca reponer aquello que perdió el dañado. El lucro cesante, es lo que se deja de ganar como consecuencia del evento dañino, es decir la ganancia dejada de percibir. El daño extrapatrimonial, es el que lesiona a la persona en sí misma, y por su propia naturaleza no tiene contenido patrimonial, vale decir que, en teoría no es posible valorarlo económicamente, esta clase de daño se clasifica en daño a la persona (daño físico, psíquico y daño al proyecto de vida), y daño moral. Fernández (2013) considera que el llamado daño moral afecta directamente la unidad psicosomática de la persona, más precisamente a la esfera psíquica-emocional, generalmente de carácter no patológico. El daño físico es cualquier afectación de la parte somática del individuo, y el daño psíquico es la afectación de la psique, con características patológicas, como por ejemplo una neurosis. Por su parte, el daño moral, se define como el sufrimiento, la pena, el dolor, que padece la persona como consecuencia del hecho dañoso, se le conoce también como el precio del dolor.

Respecto a los “daños punitivos”, se trata de una institución ajena o extraña a nuestro sistema jurídico pues es propia del *common law*, sin embargo, algunos países de raíz romano germánica como el nuestro, han comenzado a incorporarlo dentro sus respectivos sistemas jurídicos a través de sentencias, como se ha visto en Chile, Argentina, México.

En cuanto a la conceptualización y finalidad de los daños punitivos, la doctrina señala que, los *punitive damages* se imponen para castigar al causante de un daño en circunstancias particularmente graves y reprochables con el fin de desalentar acciones del mismo tipo” (Kemelmajer, 1993, p. 88). Pizarro (1996, citado por Sprovieri, 2010) señala que los daños punitivos son sumas de dinero que los órganos jurisdiccionales ordenan pagar a favor de la víctima de ciertos ilícitos, adicionalmente a las indemnizaciones que corresponden por los daños efectivamente sufridos, que están orientadas a sancionar conductas ilícitas graves del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro, cuando el demandado de manera dolosa o culposa (culpa grave), causa un daño a otro. También se afirma

que los “daños punitivos” constituyen el mecanismo legal en virtud del cual los tribunales ordenan pagar una determinada suma de dinero, pero no como una indemnización compensatoria sino como una sanción con fines ejemplarizantes y disuasivos. García Matamoros y Arévalo (2019) señalan que los daños punitivos son sanciones civiles, que pueden implicar no solo una obligación de dar sino también de otra naturaleza (de hacer, por ejemplo), de carácter disuasivo, accesorio, que se aplica en ciertos casos al responsable, opinando que se deben otorgar cuando el causante del daño ha actuado con dolo o culpa grave, con la finalidad de impedir que este lucre con su ilícito accionar, aún cuando hubiera cumplido con resarcir el daño causado, aunque también su aplicación procede en otras hipótesis en las cuales se justifique castigar y prevenir conductas que la sociedad reproche en grado sumo. García y Herrera (2003) manifiesta que existen coincidencias en señalar que los “daños punitivos” constituyen el monto que se ordena pagar al autor de una conducta antijurídica, no con carácter indemnizatorio sino como castigo o sanción por su comportamiento antisocial que demuestra un evidente desprecio del derecho de los demás. Calvo (2012) considera que los daños punitivos constituyen un monto que debe pagar el causante de un daño con una triple finalidad: (a) castigar al responsable, (b) impedir que se lucre con sus actos antijurídicos y (c) de disuadir a dicho demandado y a otras personas de que realicen las actividades como las que causaron daños al demandante.

Como podemos advertir de lo antes señalado, los daños punitivos son una figura legal diferente a los daños compensatorios. En efecto, la finalidad de estos daños punitivos no radica en compensar a la víctima por el daño sufrido, sino en sancionar una conducta, en consecuencia, el responsable del daño debe compensar a la víctima por los daños efectivamente ocasionados y pagar además una suma adicional, que suele ser muy elevada, por concepto de daños punitivos.

Siendo los daños punitivos una figura originaria del derecho inglés, tenemos que en los Estados Unidos de América, específicamente en 46 de sus estados, son admitidos los daños punitivos, siendo los estados de New Hampshire, Washington, Nebraska y Michigan, los que no han incorporado

expresamente esta clase de daños, regulando solamente los *compensatory damages*, aunque en el caso de New Hampshire y Washington, su regulación es tan amplia que hay quienes consideran que pueden también ser calificados como daños punitivos encubiertos.

En el derecho norteamericano, con relación a los daños punitivos se señala que:

“Lo que emerge de esta figura es que los daños punitivos se han utilizado para perseguir no solo los objetivos de retribución y disuasión, sino también para lograr, aunque de manera cruda, un objetivo de compensación social: la reparación de daños causados por los acusados que hieren a personas más allá del individuo demandante en un caso particular. El mecanismo de acción de clase, por supuesto, a menudo se presenta como la solución preferida para los casos en los que el daño colectivo es generalizado, como en ciertos casos de responsabilidad por productos, fraude, derechos civiles y discriminación laboral”. (Sharkey, 2003, p.351).

En Quebec (Canadá) también se han incorporado los daños punitivos, estableciendo que:

"Cuando la concesión de daños punitivos está prevista por ley, el monto de dichos daños no puede exceder lo suficiente para cumplir su propósito preventivo. Los daños punitivos se evalúan a la luz de todas las circunstancias apropiadas, en particular la gravedad de la culpa del deudor, su situación patrimonial, el alcance de la reparación por la cual ya es responsable ante el acreedor y, en tal caso, el hecho que el pago de los daños reparatorios es total o parcialmente asumido por una tercera persona ". (Código Civil de Quebec, 1994, Art. 1621)

Es decir, que cuando la ley estipula la concesión de daños punitivos, el monto de dichos daños no puede exceder lo suficiente para cumplir su propósito preventivo. Los daños punitivos se evalúan a la luz de todas las

circunstancias apropiadas, en particular la gravedad de la culpa del deudor, su situación patrimonial, el alcance de la reparación por la cual ya es responsable ante el acreedor y, en tal caso, el hecho que el pago de los daños reparatorios es total o parcialmente asumido por una tercera persona. Esta clase de daños también ha sido recogida en la normatividad de protección al consumidor de Quebec, que establece lo siguiente:

"Si el comerciante o el fabricante no cumple con una obligación que le impone esta Ley, los reglamentos o una empresa voluntaria realizada en virtud de la sección 314 o cuya solicitud se ha extendido por una orden en virtud de la sección 315.1, el consumidor puede exigir, como el caso puede ser, sujeto a los otros recursos previstos en esta Ley, (f) que el contrato sea anulado, sin perjuicio de su reclamo por daños, en todos los casos. También puede reclamar daños punitivos". (Ley de Protección del Consumidor de Quebec, 1987, literal f) del artículo 272).

De acuerdo con esta norma, si el comerciante o el fabricante no cumplen con una obligación impuesta por esta Ley, por los reglamentos o por un compromiso voluntario, el consumidor puede exigir, entre otras cosas que se anule el contrato el contrato; sin perjuicio de reclamar por los daños en todos los casos, y además puede reclamar daños punitivos.

Guanziroli (2012), cita algunos casos jurisprudenciales importantes, registrados en los Estados Unidos de América, así tenemos, el *leading case* "*Grimshaw vs. Motor Co.*" de 1981. Lo que pasó fue que una niña sufrió quemaduras muy serias al incendiarse el vehículo en el que se transportaba con su familia, incendio que se produjo por un defecto de fabricación del automóvil, ya que su tanque de combustible se encontraba ubicado en un lugar donde corría el riesgo de explotar e incendiarse si era chocado por alcance. Lo cierto es el fabricante había tenido conocimiento del defecto después de lanzado el producto al mercado y optó por no retirar los miles de vehículos vendidos porque consideró que desde el punto de vista económico, era más conveniente para la empresa, tomando en cuenta las probabilidades de que ocurra un incidente de ese tipo, asumir el pago de las

indemnizaciones a las posibles víctimas al año que se podrían presentar, que retirar del mercado a todos los vehículos que tenían este defecto, por lo cual el tribunal que juzgó este caso consideró que el fabricante de este vehículo de manera evidente había mostrado un total desprecio por la seguridad de los compradores y usuarios de estos automóviles, lo que se influyó para ordenar que la empresa pague la suma de dos millones ochocientos mil dólares por daños compensatorios, más ciento veinticinco millones de dólares como daños punitivos. Este autor agrega que en Italia la jurisprudencia de dicho país nos presenta casos donde se evidencia la incorporación de los daños punitivos, así por ejemplo en el año 2000, la Corte de Torre Annunziata, en Italia, estableció que, si empresas aseguradoras se negaban a negociar acuerdos con los asegurados, obligando a estos a iniciar procesos judiciales, con la consecuente pérdida de tiempo y dinero que ello implica, dichas empresas deberían pagar daños punitivos.

En Sudamérica, de manera incipiente se ha empezado a aplicar la institución de los daños punitivos; tal es así que en Argentina la ley 24240 (Ley de Defensa del Consumidor), del año 1993, en su Art. 52 bis), modificada en el año 2008 por medio del artículo 25 de la Ley 26.361, recogió expresamente a los daños punitivos señalando que a instancia de parte el juez puede aplicar una multa civil a favor del consumidor, cuyo monto dependerá de la gravedad del incumplimiento de las obligaciones legales y contractuales del proveedor, además de la indemnización compensatoria que corresponda.

En otros países, no se han incorporado abiertamente los daños punitivos, sin embargo, si lo hacen de manera encubierta, y generalmente bajo la cubierta de la indemnización por daño moral, lo cual se refleja en las consideraciones que tienen los jueces al fijar el monto de la indemnización por daño moral.

Es importante señalar que los daños otorgados al demandante en virtud de los modelos actuales de responsabilidad civil son estrictamente "compensatorios" ya que se otorgan "para reparar la pérdida concreta que el demandante ha sufrido debido a la conducta indebida del demandado". En cambio, los daños punitivos no tienen por objeto rectificar ningún daño, sino más bien a "disuasión y retribución". Así pues, aunque los daños

compensatorios y los daños punitivos suelen concederse al mismo tiempo, sirven para fines muy diferentes. Para Carranza (2019): Los daños punitivos introducen una modificación importante en el engranaje de la responsabilidad civil propia del civil law, preocupada por reparar o compensar el daño causado a la víctima antes que punir al autor del mismo. Nuestro sistema centra la mirada en el sujeto afectado. Los daños punitivos en el agresor o dañador. (p.88). Guanziroli (2012), coincidiendo con lo que señalan otros autores, señala que los daños punitivos tienen como finalidad, el castigar o punir graves inconductas, desalentar que en el futuro se produzcan conductas similares por temor a la punición, satisfacer emocionalmente a la víctima, y evidenciar el reproche de la sociedad en su conjunto frente a dichas inconductas.

Sobre la necesidad de incorporar los daños punitivos en nuestro ordenamiento jurídico debemos indicar, que en una sociedad eminentemente consumista como la nuestra, la gran industria y también la pequeña, con el gran despliegue de publicidad que siempre desarrollan, los sistemas de crédito existentes, inducen a las personas al consumo, esto lo podemos constatar a diario, basta darse una vuelta por los centros comerciales para ello, y es en este contexto que muchas veces, el último eslabón de esta cadena, este es, el consumidor final, se ve afectado por conductas violatorias de sus derechos por parte de los proveedores de bienes y servicios, por lo que resulta necesario establecer los mecanismos legales que les garanticen una adecuada protección de sus derechos, tanto en el aspecto psicosomático como económico. Es en este contexto que se considera que los daños punitivos son el mecanismo que contribuirán a sancionar y disuadir aquellas conductas antijurídicas, que tienen un grave impacto en las personas afectas y en la colectividad en general, y que por lo tanto merecen ser sancionadas ejemplarmente, a efecto de que se cumplan una de las funciones de la responsabilidad civil, esta es disuadir a todos aquellos proveedores que haciendo un análisis costo beneficio, consideren que son más convenientes para ellos asumir el pago de las indemnizaciones que puede imponerles el órgano jurisdiccional, que de percibir las ganancias derivadas de sus conductas dañosas. Así, en muchos casos, dañar puede

ser un gran negocio, por lo que los daños punitivos podrían contribuir a poner coto a estos cálculos que resultan ciertamente repugnantes y que suelen presentarse en ámbitos tan diversos, como el civil, el de consumo, el ambiental, laboral, etc. Por su parte, Tantaleán (2017) después de citar algunos ejemplos sobre cómo se fijan los montos indemnizatorios en el Perú, y de que en muchos casos sería mejor incorporar un incremento del monto a modo de sanción privada, para referirse a los daños punitivos, señala que, la indemnizaciones buscan resarcir los daños causados a la víctima del daño, con el pago de montos con los que, en teoría, este quede satisfecho, y si además con ello se alcanza la finalidad de disuadir que en el futuro el dañante vuelva a incurrir en las mismas conductas, bien, pero sabemos que ello no siempre es así, ya que muchas veces los montos indemnizatorios resultan siendo insignificantes para el causante del daño. Precisa que los daños punitivos constituyen una sanción económica extraordinaria que se impone al causante del daño, adicional a la indemnización compensatoria, con la finalidad de punir y desalentar conductas semejantes en el futuro.

Lo cierto es que, como lo señala Posner (2007) una sentencia debe resolver el caso concreto, pero además debe servir como antecedente para solucionar casos futuros, cosa que el juzgador debe tener en cuenta al momento de resolver, debiendo medir el impacto de sus decisiones en las personas que desarrollan actividades que puedan causar daños a los miembros de la sociedad. Lo que señala este autor es cierto, qué duda cabe, que cuando un juez emite una sentencia para resolver un caso particular, envía un mensaje a la sociedad en general, de manera que si se condena a un proveedor infractor, al pago de una indemnización y adicionalmente un monto significativo por concepto de daños punitivos, el mensaje, desde el punto de vista del Derecho Económico, para todos los proveedores será que el costo de incumplir con las buenas prácticas comerciales es mayor que cumplirlas. Es conveniente, para entender mejor la utilidad de los daños punitivos, hacer referencia al análisis económico del derecho, disciplina que trata de explicar el mayor número posible de fenómenos legales mediante el uso de la economía, desarrollada en los años 60 por Ronald Coase y Guido Calabrese, partiendo de la premisa que de los daños son desventajas

sociales debiendo buscarse el evitarlos o reducirlos. Ignacio (2006) manifiesta que lo que se busca es evitar que se produzcan, de manera general, conductas dañosas por temor a la sanción, y que en los casos particulares, los causantes de daños que ya fueron sancionados se inhiban de repetir sus conductas dañosas.. Agrega este autor que, la sentencia que expidió el juez Learned Hand en 1947, en el caso US vs. Carrol Towing Co., a raíz de una demanda que se interpuso contra la propietaria de un remolcador que el puerto Nueva York arrastraba una línea de barcas, una de las cuales rompió las amarras y colisión con otra embarcación, haciendo que ésta última se hunda, sentó la famosa “Regla de Hand”, que se traduce en la siguiente formula: si el costo de un accidente es menor que el costo de evitarlo, una empresa económicamente racional obviamente optará por asumir el pago del resarcimiento del daño que invertir en prevenir los daños. Como formulación guarda relación con el denominado <<Teorema de Coase>>, según el cual, en un mercado sin costos de transacción, lo que se busca que la asignación máxima de los bienes, independientemente de los derechos que establece el ordenamiento jurídico (en el ejemplo de la fábrica que contamina con su chimenea, si es más barato comprar una lava ropas a cada vecino que poner un purificador en la chimenea, así se hará aun cuando la ley impida contaminar). (p. 134-135). Considero que, a regla de Hand, explica el comportamiento de los proveedores en nuestro país, pues para ellos, muchas veces es más barato el costo de la indemnización que el costo de respetar los derechos de los consumidores, ajustando su conducta a las disposiciones legales vigentes y al principio de la buena fe objetiva, situación que se revertiría si se les aplicase los daños punitivos. La finalidad de la incorporación de los daños punitivos en nuestro sistema jurídico, es fundamentalmente la protección de la vida, salud y la economía de los ciudadanos, y además disuadir a los comerciantes y fabricantes de incurrir en conductas que causen o expongan al daño a los consumidores, constituyéndose en una advertencia legal para que hagan lo que sea necesario para prevenir y evitar los daños

En la doctrina comparada, encontramos posiciones a favor y en contra de la incorporación de los daños punitivos de manera general a los sistemas

jurídicos, sin embargo en algunos casos, hay cierto consenso para su incorporación como por ejemplo en temas de responsabilidad médica, donde están de por medio la integridad física y la vida de las personas; así, López (2014) señala que los daños punitivos que podrían aplicarse en los supuestos de responsabilidad médica, se pueden conceptualizar como sanciones ejemplarizantes, que buscan mejorar la conducta de los prestadores de los servicios de salud. Los daños punitivos no se puede aplicar actualmente en Colombia para la actividades de la salud, sin embargo, si lo que se busca es evitar que los médicos, clínicas y servicios de salud en general, no incurran en conductas negligentes, imprudentes o imperitas, es necesario aplicar esta clase de daños (p. 55). Este mismo autor, Lopez (2014) señala que uno de los ámbitos en que también se reclama los daños punitivos es el del derecho del consumidor, en atención a la disparidad de posiciones que ostentan en el mercado consumidores y proveedores, que en muchos casos somete a los primeros a prácticas comerciales de estos últimos, lesionando sus derechos. Agrega que si se asume que las relaciones entre ambos actores del mercado se basan fundamentalmente en la confianza; que aquellos estructuralmente son sujetos vulnerables o hipervulnerables, dependiendo de ciertas condicionantes (edad, situación económica, estado de salud, conocimiento de las nuevas tecnologías, etc.); y que, no obstante las previsiones legales, las empresas tienen fuertes incentivos para burlarlas, sea por el conocimiento deficiente que la población tiene de sus derechos como consumidores como de los recursos legales de los cuales puede echar mano frente a su violación, sumado a una incipiente cultura del reclamo, entonces no parece haber duda de que los daños punitivos pueden prestar, en ese sentido, una ayuda importante para sancionar y poner coto a comportamientos de cálculo o desaprensivos de los derechos de las mayorías. Es claro que la imposición de los daños punitivos, necesita la concurrencia de ciertos requisitos, así lo ha entendido también la doctrina francesa, al respecto Carval, citado por ALCANTARA (2019), cuando explica cuáles deben ser las “condiciones de la responsabilidad civil punitiva”, señala que se deberá considerar en el análisis la existencia de una “falta grave”, es decir, una “falta que procede de un comportamiento

anormalmente deficiente”. Se distingue de la “falta ordinaria” por su carácter particularmente grave, por ejemplo, el cirujano que, negligentemente, deja de vigilar a un operado que presenta síntomas anormales; la empresa que por deshacerse de productos tóxicos los arroja en pleno bosque, etc. En estas hipótesis, no se ha buscado alcanzar un resultado dañoso pero la conducta negligente mostrada los vuelve merecedores de una sanción ejemplar que reprima sus actos (p. 333). Refiriéndose a los requisitos para la aplicación de los daños punitivos, Romero (2014) señala que: En la concepción inglesa se considera tres categorías de aplicación: Cuando existe disposición legal que los autorice; cuando se sanciona la conducta arbitraria de un funcionario público que transgrede un derecho ciudadano; cuando el autor del ilícito actúa a sabiendas, pero que la utilidad derivada del daño será mayor que la indemnización debida. Criterios similares asume la posición norteamericana, reconociendo también tres tipos: cuando el autor sabe que el resarcimiento del perjudicado será menor que las ganancias obtenidas; cuando según cálculos del autor existe poco riesgo de que el daño puede ser judicialmente sancionado, teniendo en cuenta su poco valor económico; la posición dominante del responsable; o el daño resulta difícilmente tipificado; cuando el sujeto actúa con el fin específico de causar el daño. (p. 183-184). En la doctrina argentina, juristas reconocidos como Jorge Mosset Iturraspe, Aurora Besalú, Nélida Cristina Napolitano, consideran necesaria y útil la incorporación de los daños punitivos.

Como podemos advertir, con relación a la aplicación de los daños punitivos hay opiniones a favor y en contra, aunque debemos reconocer que cada vez son más quienes consideran necesaria su incorporación en la legislación, ya que es la única forma de que los jueces puedan establecer dichos daños en sus sentencias, ya que de lo contrario, y aún, cuando los jueces puedan coincidir con su necesidad y utilidad, sería muy difícil que fallen respecto a ellos sólo en base a criterios doctrinarios y su afán de hacer justicia.

En Norteamérica, trece de sus cincuenta estados, requieren que los que interpongan demandas por daños punitivos sostengan que el defendido actuó con dolo, y algunos que se acredite dicho factor de atribución. Guanzioli (2012), señala que si los daños punitivos son para castigar y no

para reparar el daño causado, se debe requerir que la conducta dañosa sea dolosa, es decir debe probarse que el demandado obró con malicia, de manera perversa, o mostrando una evidente falta de respeto y consideración por los derechos de los demás.

Durand (2015), considera que la condición del ser humano es intrínsecamente un consumidor, sin restricciones, porque el hombre tiene necesidades que satisfacer desde que nace, es más, desde antes de su nacimiento, y por lo tanto tiene la facultad de gozar de todos los derechos y prerrogativas que el ordenamiento jurídico le otorga. Todos necesitamos consumir y usar bienes y servicios, y todas las actividades económicas que realizamos de una u otra forma están destinadas a la satisfacción de nuestras necesidades.

En el Perú contamos con el Código de Protección y Defensa del Consumidor del Perú, el mismo que regula las relaciones entre consumidores y proveedores, estableciendo los derechos y obligaciones de unos y otros, ley que en teoría debería garantizar protección de los derechos de los consumidores. Esta norma contiene una serie de definiciones, entre otras la definición de consumidor, como la persona natural o jurídica que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, ..., no considerándose consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor” (Ley N° 29571, 2010, inciso 1, Art. IV Título Preliminar). La norma antes citada define a la relación de consumo, “como aquella por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica” (Ley 29571, 2010, inciso 5, Art. V Título Preliminar) una manifestación de la libertad de contratar y la libertad contractual, de manera que la intervención del Estado se produce ex post a través del INDECOPI, cuando el consumidor recurre a esta entidad, o cuando esta advierte de oficio, la vulneración de los derechos de los consumidores, e inicia procedimientos de oficio.

III. METODOLOGÍA:

- 3.1 **Tipo y diseño de investigación:** El tipo de investigación es básica, ya que se trabajó con el análisis de teorías, normas, leyes para contribuir al conocimiento científico (CONCYTEC, 2018). Tuvo un enfoque cualitativo, puesto que se llevó a cabo sin manipular las variables a tratar, se basó principalmente en la observación del problema social de elevado índice de quejas en el Perú, y para su respectivo análisis se tomó en cuenta datos estadísticos, teorías, bases legales, entre otros. El diseño de investigación fue de teoría fundamentada ya que se analizaron teorías, compararon leyes, lo que ayudó a explicar el fenómeno social del problema de investigación, para determinar si la incorporación del pago de “daños punitivos” en los casos de los daños generados al consumidor disminuirá el número de estos en el Perú, y se describió para ello la realidad problemática de nuestras variables. (Monje, 2011).
- 3.2 **Categorías, subcategorías y matriz de categorización:** Se consideró las siguientes categorías: La incorporación de los daños punitivos y los derechos del consumidor en el Perú. Como subcategorías, los efectos surgidos a raíz de la regulación de los daños punitivos en el derecho comparado, bases legales del ordenamiento jurídico peruano, las causas más comunes de quejas de los consumidores y el análisis del derecho económico. (Anexo 1). (Cisterna, 2007)
- 3.3 **Escenario de estudio:** El presente trabajo se ejecutó en la ciudad de Trujillo, la distribución de las encuestas fue entre los ciudadanos de la ciudad, además se entrevistó a los miembros de la Comisión de Defensa de Indecopi, así como jueces especialistas en la materia, cuyo aporte fue importante pues permitió corroborar a través de su opinión jurídica la incorporación de la figura de los daños punitivos.
- 3.4 **Participantes:** Se tuvo como participantes a cincuenta (50) ciudadanos consumidores de la ciudad de Trujillo, los mismos que intervinieron en la investigación a través de la encuesta, quienes respondieron acerca de la realidad en nuestro país y sobre la incorporación de esta nueva figura

jurídica y los resultados que se espera, es decir el posible impacto respecto a la defensa de los derechos del consumidor. Además, tres (03) miembros de la Comisión de Defensa de Indecopi, así como tres (03) especialistas en materia civil de los que se recolectó sus opiniones acerca del problema de investigación.

3.5 Técnicas e instrumento de recolección de datos: En el presente trabajo se utilizó como técnica de la entrevista, se tuvo como instrumento la guía de entrevista, en relación a los miembros de la Comisión de Defensa de Indecopi, especialistas; aunado a ello utilizamos la técnica de la encuesta y tuvimos como instrumento el cuestionario, en relación a los ciudadanos encuestados.

3.6 Procedimientos: Se solicitó previamente una autorización ante la Facultad de Derecho, obtuvimos el permiso de ingresar y se realizó el trabajo de investigación con los miembros de la Comisión de Defensa de Indecopi, a través de video llamadas, de los cuales obtuvimos los datos que nos brindaron, quienes previamente tuvieron en claro cuál es el objetivo de mi tesis, además se realizó la encuesta a los cincuenta ciudadanos de Trujillo.

3.7 Rigor científico: Los instrumentos de recolección de datos fueron cuidadosamente revisados por tres expertos donde se realizó una observación, se procedió a levantar la misma, quedando conforme, lo que nos sirvió para realizar la entrevista a los magistrados y la encuesta a los ciudadanos. Teniendo consistencia lógica y es aplicable ya que tiene coherencia en la redacción, cumpliendo con el criterio de transferibilidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.8 Método de análisis de datos: Se realizó el procesamiento de la recolección de datos, describiéndose la información que tuvimos a nuestra disposición, iniciamos con la categorización, tuvimos en claro cuál fue la idea central que obtuvimos de la información que nos proporcionaron las personas entrevistadas y encuestadas, concluimos con la contrastación

que realizamos con las teorías aplicadas en el marco teórico, la finalidad fue que los participantes aportaran sus conocimientos, que se plasmaron en la entrevista, la cual nos sirvió para lograr el objetivo general establecido en la tesis.

- 3.9 **Aspectos éticos:** El trabajo de investigación realizado fue pura creación e inventiva de la autora, en honor a la verdad, sin falsear información, también se cumplió con citar adecuadamente a los autores de libros, revistas y normas legales, lo cual ha servido de base fundamental para poder realizar un trabajo eficiente, además se cumplió con el requerimiento exigido conforme lo establece las normas APA; de la misma manera los principios éticos quedaron establecidos de forma clara y puntual en la declaración de compromiso, el investigador asume la obligación de no esparcir acontecimientos e identidades reales en la unidad de análisis, igualmente señalamos que se ejecutó con los parámetros exigidos por la guía de protocolo que estableció este sistema universitario. (Viorato & Reyes, 2019).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN:

RESULTADOS

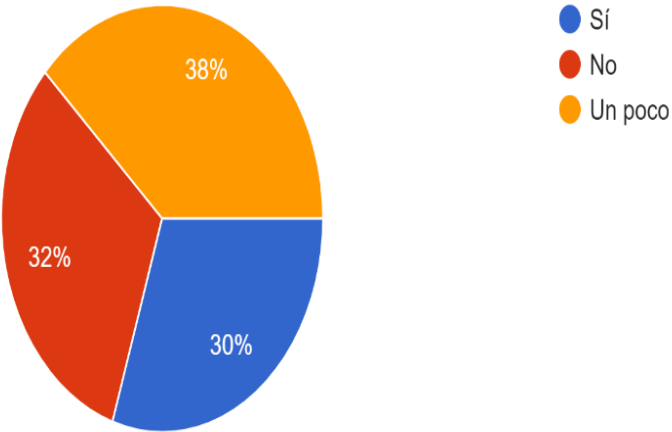


Figura 1: Conocimiento de Daños Punitivos por parte de los consumidores

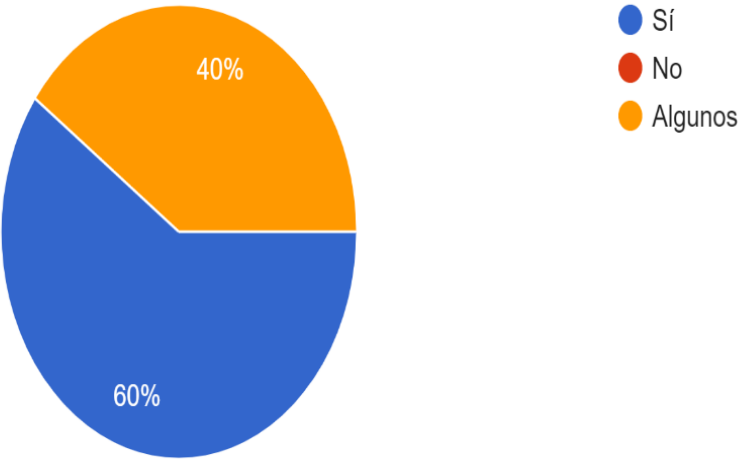


Figura 2: Conocimiento sobre sus derechos como consumidor de bienes y servicios.

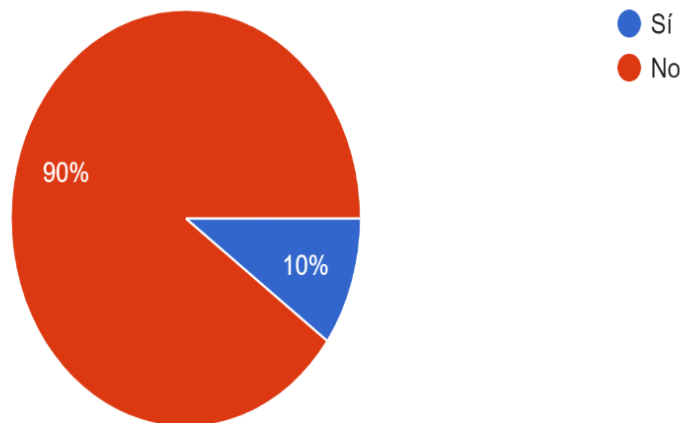


Figura 3: Respuestas a la pregunta si las denuncias presentadas en el Indecopi son suficientes para la protección de los derechos del consumidor.

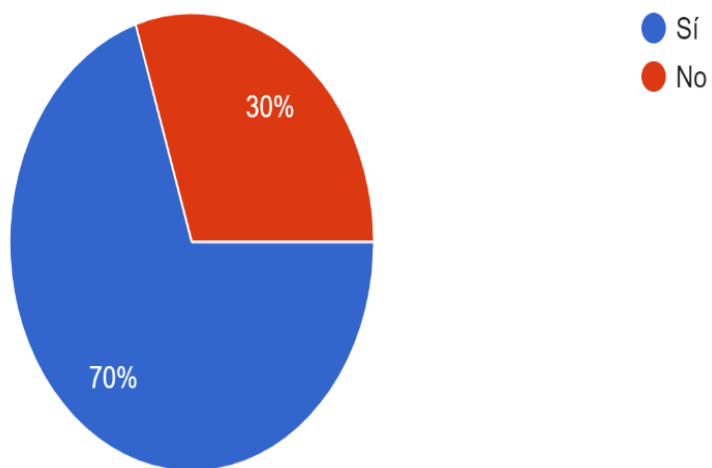


Figura 4: Vulneración de derechos del consumidor por parte de los proveedores.

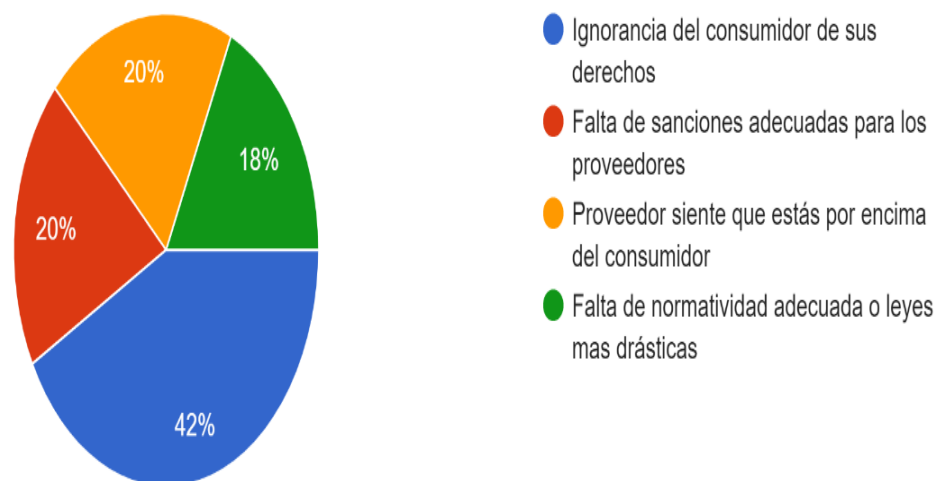


Figura5: Principales causas de vulneración de los derechos del consumidor por parte de los proveedores.

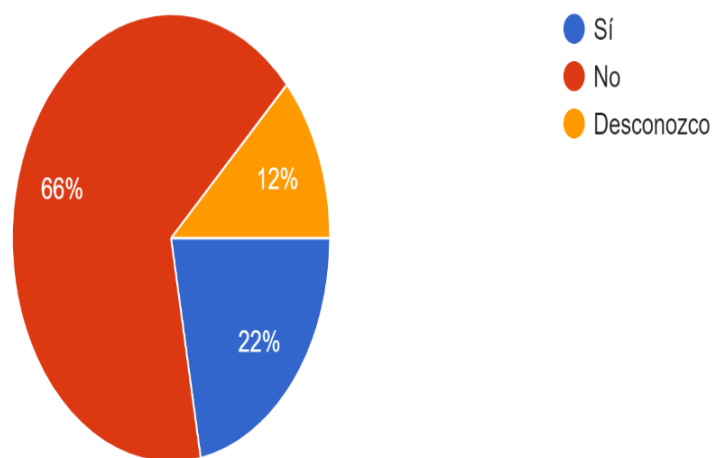


Figura 6: Opinión sobre si los Montos indemnizatorios impuestos por el poder judicial evitan que se infracciones los derechos del consumidor.

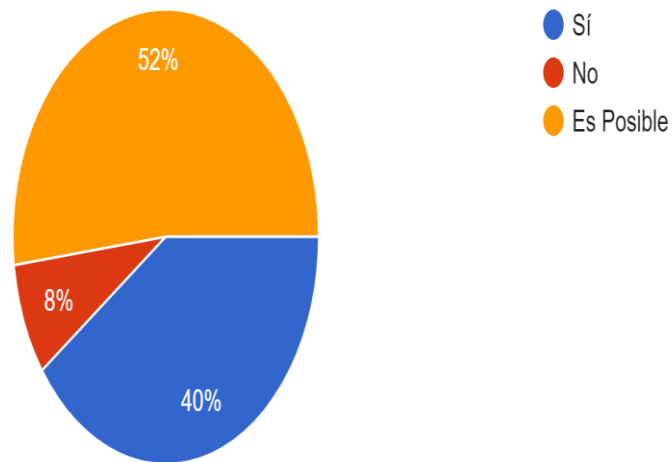


Figura 7: Respuesta a la pregunta si se le ordenase pagar un monto adicional además de una indemnización al proveedor al que causó un daño por su conducta indebida la consecuencia esperada es que no vuelva a incurrir en este tipo de conducta.

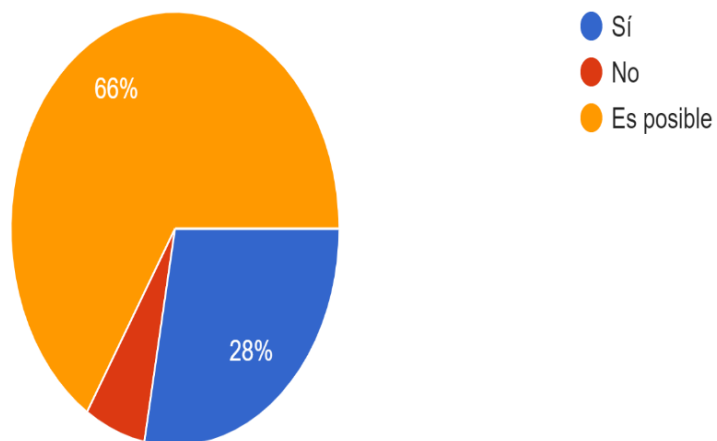


Figura8: Opinión sobre si la aplicación de un monto adicional al de la indemnización desincentivará a los proveedores de cometer las mismas conductas.

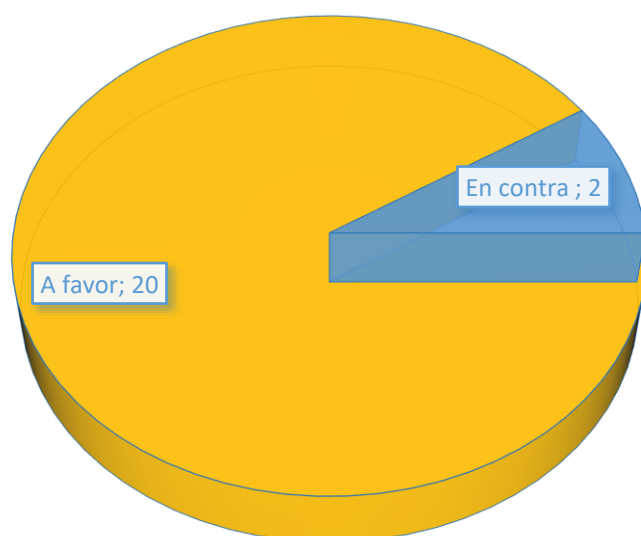


Figura 9: Opinión sobre si es posible la Incorporación de los daños punitivos en el ordenamiento jurídico peruano.

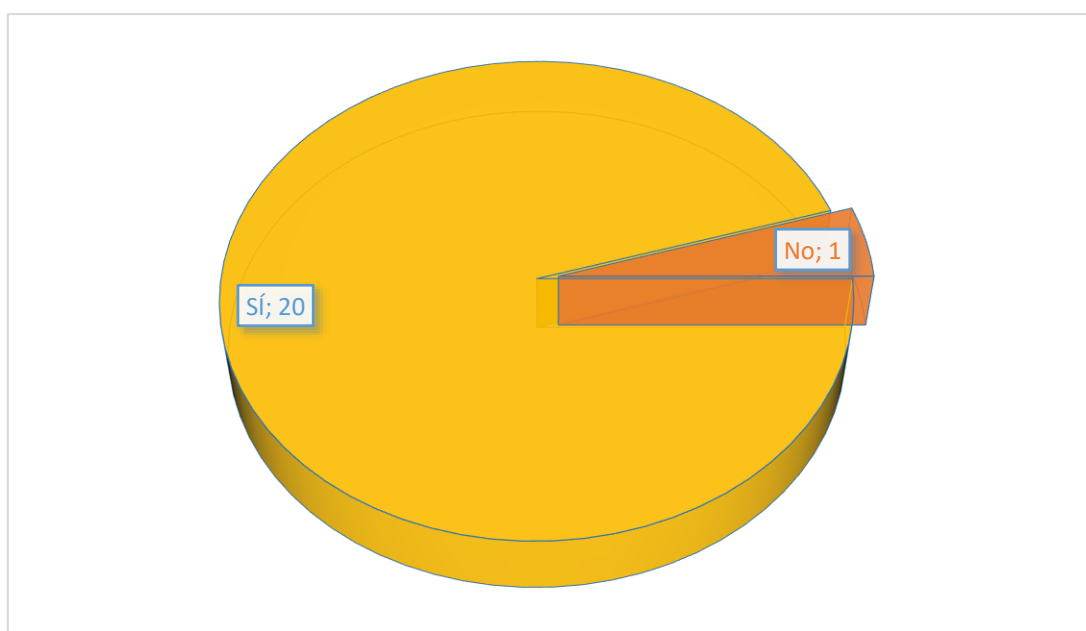


Figura 10: Opinión sobre la incorporación esta figura de los Daños punitivos vulnerará algún derecho de los agentes económicos.

Tabla 1: Conocimiento sobre la existencia de los daños punitivos en el Perú

PREGUNTA N° 01 ENTREVISTADOS	¿Conoce usted en qué consisten los daños punitivos o punitive damages?
	RESPUESTA
19	Un poco
15	Sí
16	No
COMENTARIO	
Los encuestados mayoritariamente declaran que conocen total o parcialmente en que consisten los daños punitivos, y solamente un 16% considera que no.	

Tabla 2. Conocimiento de los derechos del consumidor

PREGUNTA N° 02 ENTREVISTADOS	¿Conoce usted cuáles son sus derechos como consumidor de bienes y servicios?
	RESPUESTA
30	Sí
20	Algunos

COMENTARIO	
Los encuestados en su totalidad declaran que conocen total o parcialmente sus derechos de consumidores.	

Tabla 3: Denuncias presentadas en Indecopi como mecanismo eficiente de protección.

<p>PREGUNTA N° 03</p> <p>¿Considera usted que las denuncias que se presentan ante el INDECOPÍ son suficientes para proteger adecuadamente a los consumidores</p>	RESPUESTA
ENTREVISTADOS	
45	No
5	Sí
COMENTARIO	
El 90% de los encuestados muestran su desconfianza en el INDECOPÍ, como mecanismo de protección adecuada de sus derechos de consumidores.	

Tabla 4: Vulneración de derechos del consumidor

<p>PREGUNTA N° 04</p> <p>¿Alguna vez ha sentido usted que sus derechos de consumidor han sido vulnerados por los proveedores</p>	RESPUESTA
ENTREVISTADOS	
35	Sí

15	NO
COMENTARIO	
Frente a esta pregunta se advierte que el 70% de los encuestados considera que si ha sido vulnerado en sus derechos como consumidor, y solamente un 30% considera que no.	

Tabla 5. Índice de causas de vulneración de derechos.

PREGUNTA N° 06 ENTREVISTADOS	¿Cuál o cuáles considera usted son las principales causas de que los proveedores de bienes y servicios vulneren los derechos del consumidor
	RESPUESTA
21	Ignorancia de sus derechos por parte de los consumidores
10	Falta de sanciones adecuadas para los proveedores
9	Falta de normatividad adecuada con sanciones más drásticas
10	Proveedor siente que está por encima del consumidor
COMENTARIO	
Como vemos la falta de sanciones adecuadas para los proveedores constituye la causa de los abusos de los consumidores, sumado a la ignorancia de su derechos por parte de estos.	

Tabla 6. Respecto a los montos indemnizatorios del Poder Judicial

PREGUNTA N° 07 ENTREVISTADOS	¿Considera usted que los montos indemnizatorios que establece el Poder Judicial, por los daños causados a los consumidores, evitarán que se sigan vulnerando sus derechos?
	RESPUESTA
33	No
11	Sí
6	Desconocen
COMENTARIO	
Los encuestados consideran en un 33% que los montos indemnizatorios que fija el poder judicial por los daños que causan los proveedores a los consumidores no evitan que sigan incurriendo en las mismas conductas.	

Tabla 7. Respecto al pago adicional de la indemnización

PREGUNTA N° 08 ENTREVISTADOS	¿Considera usted que si además de la indemnización que se ordene pagar al proveedor que causó daño, se le ordenase pagar una suma adicional como castigo por su conducta indebida, ello contribuirá a que no vuelva a incurrir en este tipo de conductas?
	RESPUESTA
20	Sí
26	Es posible
4	No
COMENTARIO	

Aquí podemos verificar que percepción mayoritaria es que si afectamos económicamente a los proveedores con los daños punitivos, ello contribuirá a que no vuelvan a vulnerar los derechos de los consumidores.

Tabla 8: Respecto a la sanción al proveedor.

PREGUNTA N° 09 ENTREVISTADOS	¿Considera usted que el pago de la suma adicional que se le imponga como castigo al proveedor, además del monto que deba pagar como indemnización, desincentivará a los demás proveedores a cometer las mismas conductas en perjuicio de los consumidores
	RESPUESTA
14	Sí
33	Es posible
6	No
COMENTARIO	
Aquí podemos verificar que percepción mayoritaria es que si afectamos económicamente a los proveedores con los daños punitivos, ello contribuirá a que otros proveedores no incurran en conductas similares a las que son materia de la sanción.	

Tabla 9: Respuestas a la pregunta 1 por los abogados entrevistados de la ciudad de Trujillo

PREGUNTA N° 01 ENTREVISTADO	¿Considera usted que es posible incorporar los daños punitivos en el ordenamiento jurídico peruano? Sí o No y ¿Por qué??
	RESPUESTA
N°01	Sí
N° 02	Sí, se somete a las leyes peruanas

N° 03	Si, porque de esa manera los proveedores sabrán cuáles son las consecuencias en caso de vulneración de derechos de los consumidores.
N° 04	Si. Porque debe sancionarse las conductas consideradas gravosas que realiza el proveedor contra el usuario del servicio, que siendo así, es la víctima de un daño.
N° 05	Si, para castigar por los daños causados.
N° 06	Si para una mejora en la protección del consumidor
N° 07	SÍ, PORQUE NO HAY IMPEDIMENTO LEGAL, Y YA SE HA INCORPORADO EN EL ÁMBITO LABORAL
N° 08	No, porque sería una especie de doble sanción o indemnización.
N° 09	Si, porque ayudará a tener proveedores mas justos, y obligados a cumplir las leyes dando productos y servicios adecuados.
N° 10	Sí, a fin de desincentivar el abuso por parte de los proveedores, de las pequeñas, micro y grandes empresas
N° 11	No, si hay un daño probado se podría ampliar al daño moral que haya sufrido la persona
N° 12	Si lo considero posible en el entendido que esta figura tendría una función preventiva - disuasiva, distinta a la figura regulada ya de la indemnización cuyo principio es reparativo - resarcitorio. Esta opción considero que merece mayor análisis, pero

	<p>su aplicación en nuestro país me parece importante en la medida que permitirá equilibrar relaciones tan desiguales como las que tenemos entre proveedores y consumidores minimizando el riesgo de que sigan existiendo o estableciéndose cláusulas abusivas en la contratación.</p>
N° 13	<p>Si, porque se lograría disuadir o prevenir ciertas situaciones que ocasione un daño a la persona</p> <p>Creo que sí , porque si bien es cierto la figura de los daños punitivos no es muy clara ya que no tiene definidos sus límites ni los criterios de aplicación, pero sugiero que no se le descarte porque en el derecho extranjero se ha podido otorgar los daños punitivos: “Por ejemplo, en materias de consumo, medioambiental, seguros, etc. se demuestra la versatilidad que tienen los daños punitivos para sancionar en determinados supuestos específicos, ciertas conductas consideradas como gravosas o de menosprecio a la víctima de un daño”</p>
N° 14	<p>Si, porque al incorporar los daños punitivos en nuestro ordenamiento jurídico, serviría para disuadir comportamientos que causen daño al consumidor.</p>
N° 15	<p>Si, con finalidad de sancionar y salvaguardar los derechos de los consumidores</p>
N° 16	<p>Por que ley lo permite</p>

N° 17	SI ES POSIBLE PORQUE COADYUVARÍA A UN EFECTO PREVENTIVO, BUSCANDO DISUADIR FUTUROS COMPORTAMIENTOS SIMILARES
N° 18	Sí, porque con un sistema de sanciones verdaderamente drásticas y efectivamente impuestas, creo que sería suficiente para persuadir y promover las buenas relaciones entre empresa y consumidor.
N°19	Si, porque sería una forma de mitigar los abusos por parte de los proveedores de bienes y servicios a los consumidores
N° 20	Si, puesto que como finalidad preventiva que busca, esto podría generar una reducción en la vulneración de derechos.
N° 21	Si, por que con una sanción pecuniaria, además de la indemnización por el daño causado; los proveedores evitarán causar daños al consumidor
N° 22	Si no hay impedimento legal
COMENTARIO	
<p>Los entrevistados manifiestan que si es posible la incorporación de los daños</p> <p>Punitivos en el sistema jurídico peruano, toda vez que no existe impedimento legal alguno, y porque se protegerían mejor los derechos de los consumidores.</p>	

Tabla 10: Respuestas de los proveedores

<div> <div>PREGUNTA</div> <div>N° 01</div> <div>ENTREVISTADO</div> </div>	¿ Considera usted que de incorporarse esta figura estaría vulnerando algún derecho de los agentes económicos?
	RESPUESTA
N°01	No se estaria vulnerando
N° 02	No
N° 03	No
N° 04	No.
N° 05	No
N° 06	No
N° 07	No.
N° 08	NO
N° 09	No
N° 10	No
N° 11	no
N° 12	No

	<p>En efecto no, porque tengamos en cuenta que los daños punitivos tienen naturaleza preventiva, son una sanción que se impone para disuadir futuros y ajenos comportamientos similares, entonces al estar esto regulado, los agentes económicos estoy seguro serán mas sigilosos en su comportamiento.</p> <p>No mientras se cumpla con los acuerdos comerciales entre el proveedor y los clientes</p>
N° 13	<p>No, ya que esta figura está destinada, a mi parecer, a establecer reglas mucho más claras, basadas en el buen comportamiento. Si se las infringe, simplemente se paga las consecuencias. Sería saludable para nuestro Estado, donde, por lo general, la ley del más fuerte, prevalece.</p>
N° 14	<p>Si. Podría poner en riesgo económico y financiero a la empresa.</p>
N° 15	<p>Considero que no, porque todos somos proveedores y consumidores en algún momento</p>
N° 16	<p>The excessive use of punitive damages could certainly threaten the ability of suppliers to operate productively. In the United States punitive damages are awarded very rarely, but the general threat of litigation creates huge legal expenses for many companies. Smaller companies that can't afford to hire huge in-house legal teams and jump through excessive compliance hoops often find themselves crushed by their larger competitors. Thus, the rights of consumers have to be balanced with the necessities of protecting the free market</p>

N° 17	No.
N° 18	No, we as suppliers in Peru believe that if we submit to a demanding system of sanctions such as the United States, citizens may identify and claim for their rights; however, the judges must not violate our rights as a company. Always looking for balance and justice.
N°19	No vulnera todo lo contrario nos pone alertas.
N° 20	No afecta
N° 21	No.
COMENTARIO	
Los proveedores consideran que la incorporación de los daños punitivos no los perjudica por cuanto estos tienen una naturaleza preventiva, de manera que si los proveedores ajustan su conducta a las normas no deberían tener problemas.	

DISCUSIÓN

Respecto a mi objetivo específico uno; determinar el nivel de vulneración de los derechos de los consumidores en nuestro país, por lo que es necesario la incorporación de los daños punitivos, como un mecanismo de sanción y disuasión, para evitar castigar a los proveedores por incurrir en conductas violatorias de los derechos del consumidor, y disuadir la comisión de conductas similares en el futuro, era necesario establecer, en primer lugar, el nivel de vulneración de los derechos de los consumidores, por parte de los proveedores, en nuestro país, para lo cual se indagó entre estos si tenían o no conocimiento de cuáles eran su derechos como consumidor de bienes y servicios, y, como se advierte en la figura N°2, el 60% de los encuestados manifestó que sí conoce sus derechos, y un 40% sostuvo que conoce algunos de sus derechos, lo cual es absolutamente lógico, pues es muy difícil que una persona promedio conozca la totalidad de sus derechos, sin embargo la mayoría de las personas saben que existen derechos que los protegen, aunque no los conozcan con exactitud.

Con este resultado previo, se procedió a indagar si alguna vez los consumidores encuestados habían sentido que sus derechos de consumidor habían sido vulnerados, encontrando que, como se advierte en la figura n° 4, que, efectivamente, el 70% de los encuestados considera que sí ha sentido que sus derechos de consumidor han sido vulnerados, lo que nos indica que existe un alto índice de vulneración de los derechos de los consumidores en nuestro país, lo que su vez determina la necesidad de buscar la incorporación de mecanismos legales que eviten que estas vulneraciones sigan produciendo.

Como podemos apreciar de lo antes expuesto, actualmente existe una preocupante vulneración de los derechos de los consumidores por parte de los proveedores de bienes y servicios, que se producen en el 70% de las relaciones de consumo, lo cual consideramos es bastante real, pues los proveedores siempre parten de un análisis costo beneficio, y muchas veces asumen que es preferible, desde el punto de vista económico, pagar una indemnización que adoptar las medidas necesarias para evitar la producción de daños en los consumidores, lo cual no ocurre solo en nuestro país, sino a nivel mundial, tal como se advierte de los ejemplos citados por Guanzioli (2012), sobre algunos casos jurisprudenciales importantes, registrados en los Estados Unidos de América, así tenemos, el *leading case* "*Grimshaw vs. Motor Co.*" de 1981, al que nos hemos referido anteriormente, se trató de una niña que sufrió quemaduras muy serias al incendiarse el vehículo en el que se transportaba con su familia, incendio que se produjo por un defecto de fabricación del automóvil, ya que su tanque de combustible se encontraba ubicado en un lugar donde corría el riesgo de explotar e incendiarse si era chocado por alcance. Lo cierto es el fabricante había tenido conocimiento del defecto después de lanzado el producto al mercado y optó por no retirar los miles de vehículos vendidos porque consideró que, desde el punto de vista económico, era más conveniente para la empresa, asumir el pago de las indemnizaciones a las posibles víctimas que se podrían presentar, que retirar del mercado a todos los vehículos que tenían este defecto. En Italia la Corte de Torre Annunziata, decidió que, si empresas aseguradoras se negaban a negociar acuerdos con los asegurados, obligando a estos a iniciar procesos judiciales, con la consecuente pérdida de tiempo y dinero que ello implica, lo cual es una práctica bastante común en las compañías de seguros, quienes siempre buscan cualquier pretexto para no cumplir con las prestaciones a favor de sus asegurados, dichas empresas deberían pagar daños punitivos, Este tipo de conductas violatorias de los derechos de los consumidores, se evidencia con un matiz económico en la famosa regla de Hand, creada por el juez norteamericano Learned Hand, en el caso USA vs. Carrol Towing Co., donde establece que, si el

costo de un accidente es menor que el costo de evitarlo, una empresa económicamente racional obviamente optará por asumir el pago del resarcimiento del daño que invertir en prevenir los daños.

Respecto a mi objetivo específico dos, determinar si las denuncias ante el Indecopi por la vulneración de los derechos del consumidor, son suficientes para protegerlos.

Para ello en el estudio de campo se interrogó a los ciudadanos respecto a si las denuncias presentadas ante el Indecopi son suficientes para proteger adecuadamente los derechos la protección de los derechos del consumidor, obteniendo como resultado que, el 90% de los consumidores considera que las denuncias presentadas ante el Indecopi no son suficientes para proteger adecuadamente sus derechos, y solamente un 10% que sí, tal como se advierte en la figura 3. Esto es razonable toda vez, que como sabemos los consumidores consideran muchas veces que interponer una denuncia ante el INDECOPI, es una pérdida de tiempo porque no siempre atienden sus reclamos, y porque las multas que imponen a los proveedores en la mayoría de los casos no son ejemplares, y además ellos no reciben suma alguna de lo que percibe esta institución por las multas que impone.

Respecto al objetivo específico tres, determinar si la afectación económica de los proveedores cada vez que vulneren los derechos de los consumidores hará que éstos mejoren sus conductas. Siendo los daños punitivos una sanción económica adicional al pago de la indemnización por los daños efectivamente causados, representa sin lugar a dudas una afectación económica a los proveedores sancionados con esta clase de daños, por vulnerar los derechos de los consumidores, por lo que, para los efectos de este estudio resulta necesario establecer si esta afectación evitará que dichos proveedores vuelvan a incurrir en conductas similares. En principio era importante establecer sobre cuál o cuáles son las principales causas de que los proveedores de bienes y servicios vulneren los derechos del consumidor, a criterio de éstos, obteniendo como resultado que el 42% de los encuestados consideró se debía a la

ignorancia de sus derechos por parte del consumidor, el 20% por falta de sanciones adecuadas a los proveedores, otro 20 % porque siente que el proveedor está por encima del consumidor, y el 18% porque falta una normatividad adecuada, tal como se advierte del figura 6.

De otro lado, era conveniente determinar si los montos indemnizatorios que establece el Poder Judicial, por los daños causados a los consumidores, evitarán que los proveedores sigan vulnerando sus derechos; al respecto los encuestados respondieron que no, en un 66%, que sí, en un 22% y que no saben o desconocen en un 12%, tal como se evidencia en la figura 7, lo que evidencia la percepción mayoritaria de que el órgano jurisdiccional no es lo suficientemente drástico al momento de resolver demandas sobre pago de indemnizaciones por daños causados por los proveedores de bienes y servicios, como se advierte del gráfico 7.

Otro punto fundamental para esta investigación era establecer si el ordenar que los proveedores, además de la indemnización que se les ordene pagar por el daño causado, se les ordenase pagar una suma adicional como castigo por su conducta indebida, contribuirá a que no vuelva a incurrir en este tipo de conductas; al respecto, los encuestados, en un 40% consideraron que sí, un 52% opinó que es posible que así sea, y un 8% señaló que no, tal como se advierte del Figura 8.

Se consideró necesario establecer si el ordenarse el pago de daños punitivos, además del monto que deba pagar como indemnización, desincentivará a los demás proveedores a cometer las mismas conductas dañosas en perjuicio de los consumidores. Al respecto el 66% de los encuestados respondió que es posible, el 28% respondió que sí, y solamente un 6% respondió que no, tal como se advierte del figura 9.

Como podemos advertir la percepción ciudadana es que efectivamente, la incorporación de los daños punitivos en nuestro sistema jurídico contribuiría a que el proveedor infractor no vuelva a incurrir en las mismas conductas, y además evitaría que los demás proveedores realcen conductas similares en violación de los derechos de los consumidores.

En la doctrina encontramos que autores como Pizarro, citado por Sprovieri (2010), García Matamoros y Arévalo (2019), García y Herrera (2003) señalan que los daños punitivos están destinados a punir graves inconductas del demandado y a prevenir hechos similares en el futuro, constituyendo sumas de dinero que los tribunales exigen pagar, no con el fin indemnizar sino como una sanción con fines ejemplarizantes, no solo para el causante del daño sino también para los terceros, toda vez que muchas veces los proveedores estiman que es más barato para ellos pagar las indemnizaciones por los daños que eventualmente pueden generar, que asumir los costos de evitar dichos daños, como bien lo presenta Guanzirolil (2012), al citar el leading case “*Grimshaw vs. Motor Co.*” de 1981, y el caso de la Corte de Torre Annunziata, en Italia, de los cuales ya nos hemos ocupado anteriormente. . Por su parte, Tantaleán (2017) después de citar algunos ejemplos sobre cómo se fijan los montos indemnizatorios en el Perú, considera que, en muchos casos sería mejor incorporar un incremento del monto a modo de sanción privada.

Posner (2007) señala que una sentencia debe resolver el caso concreto, pero además debe servir como antecedente para solucionar casos futuros, cosa que el juzgador debe tener en cuenta al momento de resolver, debiendo medir el impacto de sus decisiones en los sujetos que desarrollan actividades que puedan causar daños a las personas, pues cuando un juez emite una sentencia para resolver un caso particular, envía un mensaje a la sociedad en general, de manera que si se condena a un proveedor infractor, al pago de una indemnización y adicionalmente un monto significativo por concepto de daños punitivos, el mensaje, desde el punto de vista del Derecho Económico, para todos los proveedores será que el costo de incumplir con las buenas prácticas comerciales es mayor que cumplirlas, lo cual guarda relación con la famosa regla de Hand, de la que ya nos hemos ocupado anteriormente.

Como podemos advertir, en la doctrina hay un consenso generalizado de que el establece el pago de daños punitivos evitará que el proveedor sancionado vuelva a incurrir en las mismas conductas que dieron lugar a

la sanción, y que desincentivará a los demás proveedores de que incurran en conductas semejantes.

Respecto a mi objetivo cuatro, determinar si las bases legales del ordenamiento jurídico vigente permiten la incorporación de los “daños punitivos” en el sistema jurídico peruano.

Para cumplir con dicho objetivo se preguntó a los abogados encuestados, si era posible la Incorporación de los daños punitivos en el ordenamiento jurídico peruano, obteniéndose como resultado que, de los 22 abogados encuestados, 20 consideraron que sí, y solamente 02 dijeron que no. Como vemos el 91% de los abogados sostiene que no hay impedimento legal para incorporar los daños punitivos en el Perú, tal como se advierte del figura n°10, por cuanto consideran que no existe impedimento legal para su aplicación, y porque ya se incorporado en el ámbito laboral, considerando además que es necesario sancionar conductas gravosas que realizan los proveedores en contra de los consumidores, desincentivando conductas similares, lo que daría lugar a tener proveedores más justos y proclives a proporcionar productos y servicios adecuados por parte de éstos, evitándose abusos, lo que además ayudaría a equilibrar el desequilibrio que existe entre proveedores y consumidores.

Como referencia es necesario señalar que otros países de tradición romano germánica como el nuestro, ya se vienen aplicando aunque de manera incipiente, e incluso de manera encubierta, los daños punitivos; así que tenemos que en Argentina, el art. 52 bis de la ley 24240, de 22 de septiembre de 1993, de Defensa del Consumidor de Argentina recogió expresamente a los daños punitivos señalando que señalando que a instancia de parte el juez puede aplicar una multa civil a favor del consumidor, cuyo monto dependerá de la gravedad del incumplimiento de las obligaciones legales y contractuales del proveedor, además de la indemnización compensatoria que corresponda.

Tantaleán (2017), en nuestro país, se muestra conforme con incorporar los daños punitivos en nuestro ordenamiento jurídico, señalando que tomando en cuenta cómo se fijan los montos indemnizatorios en el Perú, y de que en muchos casos sería mejor incorporar un incremento del monto a modo de sanción privada, para referirse a los daños punitivos, señala que, la indemnizaciones buscan resarcir los daños causados a la víctima del daño, con el pago de montos con los que, en teoría, este quede satisfecho, y si además con ello se alcanza la finalidad de disuadir que en el futuro el dañante vuelva a incurrir en las mismas conductas, bien, pero sabemos que ello no siempre es así, ya que muchas veces los montos indemnizatorios resultan siendo insignificantes para el causante del daño. Y que los daños punitivos constituyen una sanción económica extraordinaria que se impone al causante del daño, adicional a la indemnización compensatoria, con la finalidad de punir y desalentar conductas semejantes en el futuro.

Es verdad también que en la doctrina comparada, encontramos posiciones a favor y en contra de la incorporación de los daños punitivos de manera general a los sistemas jurídicos, sin embargo en algunos casos, hay cierto consenso para su incorporación como por ejemplo en temas de responsabilidad médica, donde están de por medio a integridad física y la vida de las personas; así, López (2014), señala que los daños punitivos no se puede aplicar actualmente en Colombia para la actividades de la salud, sin embargo, si lo que se busca es evitar que los médicos, clínicas y servicios de salud en general, no incurran en conductas negligentes, imprudentes o imperitas, es necesario aplicar esta clase de daños, agregando que uno de los ámbitos en que también se reclama los daños punitivos es el del derecho del consumidor, en atención a la disparidad de posiciones que ostentan en el mercado consumidores y proveedores, que en muchos casos somete a los primeros a prácticas comerciales de estos últimos, lesionando sus derechos.

Por otra parte, quienes están a favor de la incorporación de los daños punitivos en los sistemas jurídicos consideran que su imposición requiere

de la concurrencia de ciertos requisitos. Al respecto Carval, citado por Alcantara (2019), cuando explica cuáles deben ser las “condiciones de la responsabilidad civil punitiva”, señala que se deberá considerar en el análisis la existencia de una “falta grave”, es decir, una “falta que procede de un comportamiento anormalmente deficiente”. Se distingue de la “falta ordinaria” por su carácter particularmente grave, por ejemplo, el cirujano que, negligentemente, deja de vigilar a un operado que presenta síntomas anormales; la empresa que por deshacerse de productos tóxicos los arroja en pleno bosque, etc. Por su parte Romero (2014) señala que debe requerirse que el autor del ilícito actúa a sabiendas, y que la utilidad derivada del daño será mayor que la indemnización debida.

En la doctrina argentina, juristas reconocidos como Jorge Mosset Iturraspe, Aurora Besalú, Nélica Cristina Napolitano, consideran necesaria y útil la incorporación de los daños punitivos.

Por otra parte se preguntó a los proveedores si consideraban que la incorporación de la figura de los daños punitivos se vulnerará algún derecho de los agentes económicos, obteniéndose como resultado que de los 21 proveedores encuestados 20 consideraron que no se vulneraría sus derechos, y solamente 01 dijo que sí. Es decir el 95% de los encuestados manifiesta que no se considerarían afectados en sus derechos por la incorporación de los daños punitivos, lo que finalmente abona en favor de la incorporación de los daños punitivos en nuestro sistema jurídico, tal como se advierte del figura 11.

V. CONCLUSIONES

1. La incorporación del pago de “daños punitivos”, como concepto adicional al pago de la indemnización por los daños causados al consumidor por parte de los proveedores, sí desincentivará a estos últimos de incurrir en conductas similares en el Perú.
2. En nuestro país existe un alto índice de vulneración de los derechos de los consumidores, toda vez que 70% de los consumidores considera que alguna vez han sentido que sus derechos como tales, han sido vulnerados, porque no existen sanciones adecuadas para los proveedores infractores, que los desalienten de seguir incurriendo en las mismas conductas, por lo que es necesaria la incorporación de mecanismos legales que eviten que estas vulneraciones se sigan produciendo siendo los daños punitivos el más adecuado.
3. Las denuncias presentadas ante el Indecopi son insuficientes para proteger adecuadamente los derechos de los consumidores por cuanto las sanciones que imponen a los proveedores, en la mayoría de los casos no son ejemplares, y además ellos no reciben suma alguna de lo que percibe esta institución por las multas que impone.
4. La afectación económica de los proveedores cada vez que vulneren los derechos de los consumidores sí hará que estos mejoren sus conductas frente a éstos, toda vez que muchas veces los proveedores estiman que es más barato para ellos pagar las indemnizaciones por los daños que eventualmente pueden generar, que asumir los costos de evitar dichos daños, pero si se les ordenase que, adicionalmente al pago de la indemnización, paguen un monto significativo por concepto de daños punitivos, entenderían que el costo de incumplir con las buenas prácticas comerciales para evitar la vulneración de los derechos de los consumidores, es mayor que cumplirlas, y además desincentivará a los demás proveedores de que incurran en conductas semejantes.
5. Las bases legales del ordenamiento jurídico peruano, si permiten la incorporación de los daños punitivos en el sistema jurídico peruano, porque no existe impedimento legal alguno que lo prohíba, y porque no se vulnerarían los derechos de los proveedores.

V. RECOMENDACIONES

Recomendamos que el estado peruano, a través de poder legislativo, promulgue una ley incorporando la figura de los daños punitivos en nuestro ordenamiento jurídico, en aquellos casos que los que los derechos de los proveedores sean vulnerados por malas prácticas comerciales de los proveedores, con lo cual se evitaría que los infractores vuelvan a incurrir en las mismas conductas, y se desalentaría a los terceros que incurran en conductas similares

VI. Propuesta

PROYECTO DE LEY N° XXX/2020

“PROYECTO DE LEY QUE INCORPORA EL PAGO DE DAÑOS PUNITIVOS EN MATERIA DE DAÑOS A LOS CONSUMIDORES EN EL PERÚ”

XXXXXXXXXXXXXXXXX, **congresista de la República**, presenta el siguiente el proyecto de Ley.

LEY QUE INCORPORA EL PAGO DE DAÑOS PUNITIVOS EN MATERIA DE DAÑOS A LOS CONSUMIDORES EN EL PERÚ

Artículo 1.- Objeto de la Ley

La presente Ley tiene por objeto incorporar en el ordenamiento jurídico civil peruano, el pago de daños punitivos además del pago de la indemnización que corresponda por los daños causados por los proveedores, a los consumidores, con la finalidad de evitar la vulneración de los derechos de estos últimos.

Artículo 2.- Alcance de la Ley

La presente Ley, es de alcance para todos los fabricantes, productores y comerciantes de toda clase de bienes, así como a los prestadores de cualquier clase de servicios.

Artículo 3.- Incorporación del pago de daños punitivos

Los daños punitivos están constituidos por el monto adicional, al monto de la indemnización, que se ordena pagar al proveedor de bienes y servicios, que, por dolo o culpa inexcusable, causa daño al consumidor, dentro de una relación de consumo.

El monto de los daños punitivos será el que, a juicio del juzgador, sea suficiente para desalentar la realización de conductas similares a la que es materia de la sanción, por parte del mismo causante del daño, o de otros proveedores.

Par la imposición de los daños punitivos no se tomará en consideración las condiciones personales del causante del daño.

Trujillo, julio de 2020

REFERENCIAS

- Alcantara, O. (2019). La pena privada en el Derecho Civil francés. Especial referencia a los daños punitivos en el Proyecto de Reforma del Code Civil. *Gaceta Civil* - Tomo 67 - Numero 8 - Mes: 1.
- Alpa, G. (2006) "*Nuevo tratado de la responsabilidad civil*". Jurista Editores. Lima. Perú.
- Andrew.N (2008).Market Share Liability & Punitive Damages: The Case for Evolution in Tort Law.Columbia.Columbia Journal of Law and Social Problems.
- Bustamante, J. (1994). Los llamados "daños punitivos" son ajenos a nuestro sistema de responsabilidad civil. *La Ley*.
- Calvo Caravaca, A.-L./Carrascosa González, J., Derecho internacional privado, vol. I, 13ª ed., Ed.Comares, Granada, 2012, pp. 18-20; Id. en Calvo Caravaca, A.-L./Carrascosa González, J. (Directores), Derecho internacional privado, vol. II, 13ª edición, Comares, Granada, 2012, pp. 845-872. Recuperado de: http://www.accursio.com/private/uploads/111_UMU_Punitive_Damages_by_J_Carrascosa.pdf
- CARRANZA, C. (2019). Los daños punitivos. Breve mirada a la experiencia jurídica colombiana. *Gaceta Civil* - Tomo 67 - Numero 10 - Mes-Año: 1.
- Chamatropulos, D. (2013). Soluciones posibles para la escasa aplicación de los daños punitivos en Argentina. *La Ley*.
- Cisterna, F. (2007). *Manual de metodología de la investigación cualitativa para educación y ciencias sociales*. Universidad del Bío-Bío, Chile. Recuperado de:
- Código Civil de Quebec (1994). Artículo (1621). Recuperado de <http://legisquebec.gouv.qc.ca/en/showdoc/cs/ccq-1991>
- Código Civil Peruano (1984). Artículo (1321). Recuperado de <http://spij.minjus.gob.pe/notificacion/guias/CODIGO-CIVIL.pdf>

Cusirramos, F. *“Incorporación de los “daños punitivos” para Defensa del Consumidor en la Ley 29571 – Arequipa 2016-2017”* (tesis de maestría). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.

Decreto legislativo N° 1033. Recuperado de:
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/143803/dl1033.pdf>

Espinoza, Juan. (2011). *Derecho de la Responsabilidad Civil*. Lima. Edit. Rhodas.

Fernández, C. El daño moral en el Derecho Peruano. En *Gaceta Civil & Procesal Civil*. Gaceta Editores. Lima. 2013.

García y Herrera. (2003, enero/ junio). “El Concepto de los “daños punitivos” o Punitive Damages”. *Estudios Socio – Jurídicos*, 05, p. 211-221.

Garcia,L (2019)Recent Developments in Punitive Damages in Civil Law, Common Law, the Interamerican Human Rights System and International Law, *Rev. Derecho Privado* no.37 Bogotá July/Dec. 2019. Recuperado de:
<http://dx.doi.org/10.18601/01234366.n37.08>

Guanziroli, Julián (2012). *Reflexiones sobre la posibilidad de introducir la figura de los daños punitivos en el derecho ambiental argentino*. Medio Ambiente & Derecho. Revista electrónica de Derecho Ambiental. N° 23.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación.

Recuperado de:
https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Ignacio, E. (2006). La tutela inhibitoria y la multa civil: dos modos de evitar la causación del daño en el Proyecto del Nuevo Código Civil Argentino. *“Responsabilidad Civil Derecho de Daños”*. 4. Edit. Jurídica Grijley. Lima. P. 134.

- Irigoyen Testa, M. (2011). ¿Por qué los daños punitivos no son asegurables. *Revista de Responsabilidad Civil y Seguros*.
- Junyet B, F., Varizat, A. F., & Garzino, M. C. (2013). Destinatario de la multa en el daño punitivo. *La Ley*.
- Kemelmajer, A. (1993). ¿Conviene la introducción de los llamados “daños punitivos” en el Derecho argentino? *Anales de la Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Buenos Aires*, XXXVIII, 31.
- León, L. (2007). *La Responsabilidad Civil. Líneas Fundamentales y Nuevas Perspectivas*. Lima. Jurista Editores E.I.R.L.
- Ley de Protección del Consumidor de Quebec (1987). Artículo (272). Recuperado de <http://legisquebec.gouv.qc.ca/en/showdoc/cs/P-40.1>
- Ley N° 29571. Recuperado de: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>
- López Herrera, E. (2008). *Los daños punitivos*. Buenos Aires: Abeledo-Perrot.
- López, E. (2008). “*Los “daños punitivos”*”. Buenos Aires: Abeledo Perrot.
- López, J. (2014) “La garantía de los derecho humanos del paciente a través del Derecho Constitucional, Procesal Constitucional y el Derecho de Daños”. *Prolegómenos - Derechos y Valores*, XVII (34). Julio-Diciembre 2014 al 19 de mayo de 2020, 55. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87633272005>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa – Guía didáctica*. Universidad Surcolombiana. Recuperado de: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

- Posner, R. (2007). *“El análisis económico del Derecho”*. Fondo de cultura económica. México.
- Romero, L. (2014). Los daños como dimensión predominante de la responsabilidad civil. *Gaceta Civil* - Tomo 14 - Numero 19 - Mes: 8. P. 183-184.
- Sharkey C. (2003). Punitive Damages as Societal Damages. En *The Yale Law Journal*. Vol. 113. N° 2. Nov. 2003. Recuperado de: <https://digitalcommons.law.yale.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4879&context=yjl>, <https://www.yalelawjournal.org/article/punitive-damages-as-societal-damages>
- Sprovieri L. (2010). “ La multa civil (“daños punitivos”) en el Derecho Argentino. Recuperado de: <http://fsdalegal.com.ar/2010/11/la-multa-civil-danos-punitivos-en-el-derecho-argentino>
- Taboada, L. (2003). *“Elementos de la responsabilidad civil”*. Editorial Grijley. Lima.
- Tantaleán, R. (2017). Breve nota sobre los daños punitivos . *Gaceta Civil* - Tomo 52 - Numero 4 - Mes 10
- TERRAGNI, M. (1981). *Culpabilidad Penal y Responsabilidad Civil*. Edit. Hammurabi. Buenos Aires.
- V Pleno Jurisdiccional Supremo en material Laboral y Previsional. El Peruano, Lima, 4 de agosto de 2017. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/v-pleno-jurisdiccional-supremo-en-materia-laboral-y-previsio-separata-especial-v-pleno-jurisdiccional-supremo-laboral-y-previsional-1550981-1/>
- Varizat,F (2019) Daños punitivos en las relaciones de consumo. Consideraciones a 10 años de su vigencia en la Argentina oleccion: *Gaceta Civil* - Tomo 67 - Artículo Numero 9 - Mes-Ano: 1_2019
- Visintini, G. (1999) “Tratado de la responsabilidad civil”. T. I, Edit. Astrea. Buenos Aires.

Viorato, N. & Reyes, V. (2019). *La ética en la investigación cualitativa*. Cuidarte. Volumen 08, número 16, páginas 35-43. Universidad Autónoma de México. Recuperado de: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/cuidarte/articl>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

Ámbito Temático	Problema de Investigación	Pregunta de Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Categorías	Subcategorías
“La incorporación de los daños punitivos por la vulneración de los derechos del consumidor en el Perú”	- ¿De qué manera, la incorporación del pago de “daños punitivos” (punitive damages), como concepto adicional al pago de la indemnización por los daños causados al consumidor por parte de los proveedores, desincentivará a estos últimos de incurrir en las mismas conductas a las que dieron lugar a los “daños punitivos”?	- ¿De qué manera la incorporación de los daños punitivos disminuirá en la comisión al infracciones al consumidor? - ¿La figura de los daños punitivos servirá como prevención para futuros casos similares?	Determinar si la incorporación del pago de “daños punitivos” como concepto adicional al pago de la indemnización por los daños causados al consumidor por parte de los proveedores, desincentivará a estos últimos a incurrir en conductas similares en el Perú	- determinar si las bases legales del ordenamiento jurídico vigente permiten la incorporación de los “daños punitivos” en el sistema jurídico peruano. Determinar los efectos que ha traído la regulación de la Institución jurídica de <i>punitive damages</i> en los países que se ha	- La incorporación de los daños punitivos - Derechos del consumidor en el Perú	- Efectos surgidos a raíz de la regulación de los daños punitivos en el Derecho Comparado. - Bases legales del Ordenamiento Jurídico Peruano. -

				<p>adoptado esta figura;</p> <p>Determinar si las denuncias ante el INDECOPI por la vulneración de los derechos del consumidor, es suficiente para proteger adecuadamente sus derechos; y determinar si existe realmente una relación de asimetría entre el consumidor y el proveedor</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Las causas más comunes de quejas de los consumidores - Análisis del derecho económico.
--	--	--	--	---	--	---

ANEXO 2:

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo a su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo a si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Descriptor no adecuado y debe ser eliminado
2	Descriptor adecuado pero debe ser modificado
3	Descriptor adecuado

Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- ⊕ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ⊕ Claridad en la redacción.
- ⊕ Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

.....
.....
.....
.....

Gracias, por su generosa
colaboración.

Apellidos y nombres:	Reyna Mantilla, Ruben Jhon
Grado Académico:	Magíster
Mención:	Derecho Civil y Comercial

Firma:	
--------	--

ITEM	CALIFICACIÓN DEL JUEZ			OBSERVACIÓN
	1	2	3	
1. ¿Conoce usted en qué consisten los daños punitivos o punitive damages?			<u>X</u>	
2. ¿Conoce usted cuáles son sus derechos como consumidor de bienes y servicios?			<u>X</u>	
3. Considera usted que las denuncias que se presentan ante el INDECOPI son suficientes para proteger adecuadamente a los consumidores			<u>X</u>	

4. Alguna vez ha sentido usted que sus derechos de consumidor han sido vulnerados por los proveedores			<u>X</u>	
5. Si tu respuesta anterior fue sí. responde esta pregunta: ¿Alguna vez ha interpuesto algún reclamo o queja, o una acción judicial por la vulneración de sus derechos como consumidor?			<u>X</u>	
6. ¿Cuál o cuáles considera usted son las principales causas de que los proveedores de bienes y servicios vulneren los derechos del consumidor?			<u>X</u>	
7. ¿Considera usted que los montos indemnizatorios que establece el Poder Judicial, por los daños			<u>X</u>	

causados a los consumidores, evitarán que se sigan vulnerando sus derechos?				
8. ¿Considera usted que si además de la indemnización que se ordene pagar al proveedor que causó daño, se le ordenase pagar una suma adicional como castigo por su conducta indebida, ello contribuirá a que no vuelva a incurrir en este tipo de conductas?			<u>X</u>	
9. ¿Considera usted que el pago de la suma adicional que se le imponga como castigo al proveedor, además del monto que deba pagar como indemnización, desincentivará a los demás proveedores a cometer las mismas conductas en perjuicio de los consumidores?			<u>X</u>	

<p>Pregunta que será resulta por Abogados</p> <p>10. ¿Considera usted que es posible incorporar los daños punitivos en el ordenamiento jurídico peruano? Sí o No y ¿Por qué?</p>			<u>X</u>	
<p>Pregunta que será resulta por</p> <p>11. ¿ Considera usted que de incorporarse esta figura estaría vulnerando algún derecho de los agentes económicos?</p>			<u>X</u>	

ANEXO 3:

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo a su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo a si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Descriptor no adecuado y debe ser eliminado
2	Descriptor adecuado pero debe ser modificado
3	Descriptor adecuado

Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

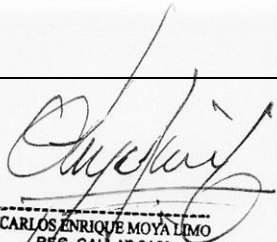
- ⊕ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ⊕ Claridad en la redacción.
- ⊕ Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

.....
.....
.....
.....

Gracias, por su generosa colaboración.

Apellidos y nombres:	Moya Limo, Carlos
Grado Académico:	Magíster
Mención:	Docencia universitaria

Firma:	 CARLOS ENRIQUE MOYÁ LINO REG. CALL N° 3150 ABOGADO

ÍTEM	CALIFICACIÓN DEL JUEZ			OBSERVACIÓN
	1	2	3	
1. ¿Conoce usted en qué consisten los daños punitivos o punitive damages?			<u>X</u>	
2. ¿Conoce usted cuáles son sus derechos como consumidor de bienes y servicios?			<u>X</u>	

3. Considera usted que las denuncias que se presentan ante el INDECOPI son suficientes para proteger adecuadamente a los consumidores			<u>X</u>	
4. alguna vez ha sentido usted que sus derechos de consumidor han sido vulnerados por los proveedores			<u>X</u>	
5. SI TU RESPUESTA ANTERIOR FUE SÍ. RESPONDE ESTA PREGUNTA ¿Alguna vez ha interpuesto algún reclamo o queja, o una acción judicial por la vulneración de sus derechos como consumidor?			<u>X</u>	
6. ¿Cuál o cuáles considera usted son las principales causas de que los proveedores de			<u>X</u>	

bienes y servicios vulneren los derechos del consumidor?				
7. ¿Considera usted que los montos indemnizatorios que establece el Poder Judicial, por los daños causados a los consumidores, evitarán que se sigan vulnerando sus derechos?			<u>X</u>	
8. ¿Considera usted que si además de la indemnización que se ordene pagar al proveedor que causó daño, se le ordenase pagar una suma adicional como castigo por su conducta indebida, ello contribuirá a que no vuelva a incurrir en este tipo de conductas?			<u>X</u>	

9. ¿Considera usted que el pago de la suma adicional que se le imponga como castigo al proveedor, además del monto que deba pagar como indemnización, desincentivará a los demás proveedores a cometer las mismas conductas en perjuicio de los consumidores?			<u>X</u>	
Pregunta que será resulta por Abogados 10. ¿Considera usted que es posible incorporar los daños punitivos en el ordenamiento jurídico peruano? Sí o No y ¿Por qué?			<u>X</u>	
Pregunta que será resulta por ¿ Considera usted que de incorporarse esta figura estaría vulnerando algún derecho de los agentes económicos?			<u>X</u>	

ANEXO 4:

VALIDEZ DE TEST: JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo a su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo a si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Descriptor no adecuado y debe ser eliminado
2	Descriptor adecuado pero debe ser modificado
3	Descriptor adecuado

Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- ⊕ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ⊕ Claridad en la redacción.
- ⊕ Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

.....
.....
.....
.....

Gracias, por su generosa colaboración.

Apellidos y nombres:	Oscar Javier Salazar Vasquez
Grado Académico:	Magíster
Mención:	Docencia Universitaria

Firma:	Confirmación Vía telefónica y mensaje
--------	---------------------------------------

ÍTEM	CALIFICACIÓN DEL JUEZ			OBSERVACIÓN
	1	2	3	
1. ¿Conoce usted en qué consisten los daños punitivos o punitive damages?			<u>X</u>	
2. ¿Conoce usted cuáles son sus derechos como consumidor de bienes y servicios?			<u>X</u>	
3. Considera usted que las denuncias que se				

<p>presentan ante el INDECOPI son suficientes para proteger adecuadamente a los consumidores</p>			<u>X</u>	
<p>4. Alguna vez ha sentido usted que sus derechos de consumidor han sido vulnerados por los proveedores</p>			<u>X</u>	
<p>5. SI TU RESPUESTA ANTERIOR FUE SÍ. RESPONDE ESTA PREGUNTA</p> <p>¿Alguna vez ha interpuesto algún reclamo o queja, o una acción judicial por la vulneración de sus derechos como consumidor?</p>			<u>X</u>	
<p>6. ¿Cuál o cuáles considera usted son las principales causas de que los proveedores de bienes y servicios vulneren los derechos del consumidor?</p>			<u>X</u>	

7. ¿Considera usted que los montos indemnizatorios que establece el Poder Judicial, por los daños causados a los consumidores, evitarán que se sigan vulnerando sus derechos?			<u>X</u>	
8. ¿Considera usted que si además de la indemnización que se ordene pagar al proveedor que causó daño, se le ordenase pagar una suma adicional como castigo por su conducta indebida, ello contribuirá a que no vuelva a incurrir en este tipo de conductas?			<u>X</u>	
9. ¿Considera usted que el pago de la suma adicional que se le imponga como castigo			<u>X</u>	

al proveedor, además del monto que deba pagar como indemnización, desincentivará a los demás proveedores a cometer las mismas conductas en perjuicio de los consumidores?				
<p>Pregunta que será resulta por Abogados</p> <p>10. ¿Considera usted que es posible incorporar los daños punitivos en el ordenamiento jurídico peruano? Sí o No y ¿Por qué?</p>			<u>X</u>	
<p>Pregunta que será resulta por</p> <p>11. ¿ Considera usted que de incorporarse esta figura estaría vulnerando algún derecho de los agentes económicos?</p>			<u>X</u>	

ANEXO 5: Guía de entrevista realizada en Google forms



Encuesta

La siguiente encuesta será utilizada en una investigación sobre la aplicación de los daños punitivos en el Perú

***Obligatorio**

Sexo *

- ☐ Hombre
- ☐ Mujer
- ☐ Prefiero no decirlo

1. ¿Conoce usted en qué consisten los daños punitivos o punitive damages? *

- ☐ Sí
- ☐ Un poco
- ☐ No

2. ¿Conoce usted cuáles son sus derechos como consumidor de bienes y servicios? *

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Algunos

3. Considera usted que las denuncias que se presentan ante el INDECOP son suficientes para proteger adecuadamente a los consumidores *

- ☐ Sí
- ☐ No

4. alguna vez ha sentido usted que sus derechos de consumidor han sido vulnerados por los proveedores *

- ☐ Sí
- ☐ No

5. SI TU RESPUESTA ANTERIOR FUE SÍ. RESPONDE ESTA PREGUNTA

¿Alguna vez ha interpuesto algún reclamo o queja, o una acción judicial por la vulneración de sus derechos como consumidor?

RESPONDER EL ¿ POR QUÉ ?

Texto de respuesta breve

6. ¿Cuál o cuáles considera usted son las principales causas de que los proveedores de bienes y servicios vulneren los derechos del consumidor? *

1. Ignorancia del consumidor de sus derechos
2. Falta de sanciones adecuadas para los proveedores
3. Proveedor siente que estás por encima del consumidor
4. Falta de normatividad adecuada o leyes mas drásticas

7. ¿Considera usted que los montos indemnizatorios que establece el Poder Judicial, por los daños causados a los consumidores, evitarán que se sigan vulnerando sus derechos? *

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Desconozco

8. ¿Considera usted que si además de la indemnización que se ordene pagar al proveedor que causó daño, se le ordenase pagar una suma adicional como castigo por su conducta indebida, ello contribuirá a que no vuelva a incurrir en este tipo de conductas? *

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Es Posible

9. ¿Considera usted que el pago de la suma adicional que se le imponga como castigo al proveedor, además del monto que deba pagar como indemnización, desincentivará a los demás proveedores a cometer las mismas conductas en perjuicio de los consumidores? *

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Es posible

Sección 2 de 3

ABOGADOS



Esta pregunta será resuelta únicamente por especialistas de materia civil u otras.

Información

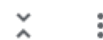
Si usted es Abogado, llenar sus datos: Nombre y apellidos, especialidad si la tuviere.

Texto de respuesta breve

¿Considera usted que es posible incorporar los daños punitivos en el ordenamiento jurídico peruano?
Sí o No y ¿Por qué?

Texto de respuesta largo

Proveedores (Agentes Económicos)



Esta pregunta está dirigida a las personas que brindan bienes y servicios a los consumidores.

Información

Si usted es Proveedor favor de colocar sus nombre o el de su empresa, si trabajase para alguna de ellas indicar su cargo.

Texto de respuesta breve

¿ Considera usted que de incorporarse esta figura estaría vulnerando algún derecho de los agentes económicos?

☐ Opción 1